

如何安排会客室？PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/56/2021\\_2022\\_\\_E5\\_A6\\_82\\_E4\\_BD\\_95\\_E5\\_AE\\_89\\_E6\\_c39\\_56874.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/56/2021_2022__E5_A6_82_E4_BD_95_E5_AE_89_E6_c39_56874.htm) 为了令客户服务中心能有效地发挥其作用，必须先制定其工作职责，清晰要“做什么”，然后明确内部的分工协作，最后还必须按照管理处以客户服务中心为核心的运作模式去工作，知道“怎么做”。下面将从三方面简单论述客户服务中心的运作。

- 1、客户服务中心的工作职责

- (1)对管理处经理负责，完成其交办的各种工作任务。
- (2)通过各下属职能部门完成管理处的各项工作任务并监督管理其服务质量。
- (3)制定管理处各项工作制度、服务标准及作业程序，指导各下属部门制定上述文件，并监督各项制度的执行情况。
- (4)定期对管理处的各项工作进行服务质量评估，并向管理处经理及公司领导汇报。
- (5)负责前台的各项接待服务。包括接听服务热线电话，接待业户投诉与咨询、办理业主收楼、装修申请等各种手续，规范各项前台接待服务流程，并跟踪各项工作进度及完成情况，为管理处树立良好的外部形象。
- (6)负责处理各种公共事务，客户服务中心职员必须熟悉物业的建筑及设备设施情况，并负责每日巡查物业的公共区域，了解设备设施使用及运行情况，绿化植物的生长状况、环境清洁卫生状况、建筑物的完损状况、治安及消防状况、车辆停放及交通状况等。发现问题及时处理，确保物业整体形象及使用，，青况良好。
- (7)负责监管管理处员工的仪容仪表及行为规范是否符合服务标准的要求。
- (8)制定员工培训计划并根据计划对管理处员工进行培训。
- (9)定期对业户进行回访调查，了解其服务需求，为服务计划的制

定提供依据，并且根据业户的需求，开发新的经营服务项目及其它专项、特约服务。(10)与业户保持良好的沟通并适时为管理处做好对外宣传工作。(11)负责对社区文化活动进行策划、组织。(12)收取各项费用。

## 2、客户服务中心的分工协作

客户服务中心主要分为前台服务组与区域管理组。前台服务组可根据需要下设前台服务助理和前台接待员。主要负责前台的各项接待服务；为业户办理各种手续；接受其投诉与咨询。前台服务助理主管客户服务中心的各项接待服务，对服务质量负责并协助统计分析客户调查结果及服务质量评估等各种数据，负责档案管理、锁匙管理等。区域管理组是客户服务中心的管理骨干。通常可根据楼盘的大小配数名管业助理，管业助理负责协助客户服务中心经理处理各项日常事务，跟进各项工作的进度，巡查物业状况，监管各下属部门的服务质量，对业户进行回访调查保持管理处与业户的良好关系。区域管理组的分工可以有两种不同的形式；一是管业助理分管各下属职能部门，这样职责更为明确；二是所有助理共同管理，这种形式发挥得好监管力度更大。

## 3、持续改善服务质量的运作模式

客户服务中心的日常运作前文已述及，这里主要谈一谈客户服务质量的持续改善模式。业户的服务需求是会不断变化的，随着生活水平的提高，社会的进步，他们必然会对物业服务提出新的要求，而且服务质量也有可能随着管理漏洞的出现而降低。因此要不断保持和提高服务质量就必须引入ISO9002：2000版质量管理体系的一项管理原则持续改善。客户服务中心必须定期做好业户回访调查，根据调查结果作出管理处服务质量评估并上报有关领导，同时制定相应的改善服务质量或增加服务项目的方案并实施之

。最后还需对改进结果进行评核、总结。以客户服务中心为管理处运作核心的模式适合于各种类型的物业，在实际操作中可以根据物业的需要，规模的大小等实际情况加以调整、适当增减人员编制等，以求达到最佳运作效果又不至于浪费各种资源. 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)