



袁玉丹

心有多大舞台就有多大

——访北京紫名都装饰鹤壁分公司客服专员袁玉丹

□晨报记者 柯其其

服专员一职。

记者:在大家看来,客服专员就是简单的客户接待,事实上是这样吗?

袁玉丹:其实不然,从大的方面来说,我们的职责是确定适合企业的客户群体,然后对目标客户进行研究和分析,随之整合企业内外资源为客户提供专业服务。实际操作过程中会涉及到企业中的设计管理部门、工程管理部门、宣传部门、营销部门,甚至财务管理部门、行政管理部门和人力资源部。通过我们和客户之间良好的沟通和服务达成交易后,我们的工作还会贯穿于公司的售后部分。

细的话主要包含客户咨询登记、收集整理分析客户资料、进行电话回访、对客户分类、建立客户状态统计表等五部分。即对前来咨询的客户做登记表然后建立一对一的服务知识库,以便下一步的电话回访,在回访中及时了解客户的意见、建议和要求,完善个性化服务。

记者:客服专员必须具备什么能力?

袁玉丹:在北京紫名都装饰鹤壁分公司,客服人员必须具备档案管理、数据统计、资料分析、信息评估、市场调查等方面的能力,要有主

动性和职业化的服务意识。首先是客户的接待和采集客户信息;然后是与客户进行沟通;客户签单后工程部开工时我们要对施工流程做数据统计;当工程结束时要帮助验收以及填写工程质量保证书和客户评定表;工程全部结束后我们还要对客户进行售后服务。

记者:客服专员要面对不同的客户,如果用户提出的要求你们一时做不到,你会怎么办?

袁玉丹:在工作中我们会遇到各种各样的问题,例如我在为客户前期做工艺材料展示解说时,有一位全部包工包料的客户提出来我们公司的地板没有竹地板。其实对于竹地板,我们公司之前也做过考虑,但考虑到北方气候干燥,竹地板很容易开裂,所以没有采用。但是顾客坚持要选用,最后我联系材料部主任给客户进行讲解,同时提供一些实例,最终顾客接纳了我们的建议,采用纯木地板,并对我们的服务表示满意。

还有的客户要求我们的装修工人全部是南方工人,如果是本地工人就不装修。其实我们公司大部分都是南方工人,因为南方工人做工比较精细,但我们公司也有本地工人,他们都是我们公司从成立以来经过磨炼和公司长期培训后

留下来的精英。我们公司就让南方工人和本地工人同时做工程,施工效果让客户进行比对。客户了解到我们公司本地工人的实力后,欣然接受了公司的人员安排。其实举这些例子就是为了说明我们始终“以客户至上”为原则服务大家。我们会一直这样坚持下去,尽量满足客户的正当诉求。

记者:从事客服这份工作,你最大的收获是什么?

袁玉丹:在这里有太多的收获和感动值得去回味。在这里我接了数不胜数的电话,遇到了许许多多的客户,积累了不少与人沟通的经验;也学到了许多与装饰相关的知识,还接触到了客户关系管理方面的知识,也得到了很多锻炼机会,也收获了朋友之间的友谊!这些经历,让我深深体会到,人的一生就是一个不断完善的过程,在不断帮助别人的同时,也在不断地帮助自己!客户服务人员具有双重身份,对内需要协调客户在我公司的工作,对外需要协调公司与客户之间的关系。我们北京紫名都装饰鹤壁分公司会始终秉持“客户至上”的原则,一切为客户着想,服务于每一位客户。同时也欢迎大家拨打我们的客服热线:0392-3219825

访谈时间:2011年3月20日

访谈地点:北京紫名都装饰鹤壁分公司客室

记者:为什么会到北京紫名都装饰鹤壁分公司当客服专员?

袁玉丹:我读大学时,在学习之余曾做过市场调查,并做过推销员,还在街头摆过小摊。丰富的工作经历,让我懂得,要想成功,就必须比别人付出更多努力。成功的道路,有掌声的地方并不多,更多的是自己一个人走,所以我学会了独立。由于我对装饰行业有浓厚的兴趣,所以我选择了北京紫名都装饰鹤壁分公司,现担任客

水垢净化的问题终于解决了!



鹤壁水质偏硬,水垢问题一直是大家最为头疼的一件事。烧开后有白色浑浊,苦涩得难以下咽,壶内、杯底都结满了厚厚的水垢。这种长期潜伏的无形杀手,无时无刻都在危害着我们的健康。长期饮用高硬度的水容易造成肠胃消化吸收功能紊乱和便秘,使胃炎及各类结石、牙垢、牙周炎的发生率提高。自来水中存在某些重金属,长期摄入会引起人体重金属中毒,甚至会引起人体器官悄悄发生癌变。2011年,水宜生联合净水领域专业品牌爱玛特,联合推出分体式抑垢厨饮净水机,从根本上解决了困扰人们的饮水问题。烧开的水清澈透明,味道甘甜,让您不再为水垢所困!

桶装纯净水 不适合长期饮用

现在办公室工作人员习惯喝桶装水,但很多饮水机产品本身卫生质量就不达标,长时间不清洗造成的二次污染问题严重。纯水没有人体所需的矿物质,又是酸性水,易酸化人体。专家指出:长期饮用这样的水不利于人体健康,甚至会导致多种肠胃疾病。喝好水养生,越来越多的人意识到在家里、办公室里“饮水养生”的重要性,都不约而同地选用能制造洁净无菌健康碱性水的水宜生抑垢厨饮净水机。

水宜生净水机净化的水泡茶做饭 味道就是不一样

水宜生净水机制造出的健康碱性水具有很强的渗透力、溶解力,能够快速将茶中的茶多酚等营养物质溶解析出,便于人体快速吸收。健康碱性水还能减轻茶的苦涩,使口感更加醇厚,茶色更清澈,茶香更浓郁。水宜生的水呈现抗氧化的负电位特性,能加强茶叶中抗氧化物质茶丹宁的特性,清除人体自由基,从而提高免疫力。

呵护全家人健康, 净化生活用水, 提高生活品质

水宜生净水机采用超滤膜分离技术,高精度物理过滤,过滤精度达0.01微米。能有效去除水中泥沙、铁锈、胶体、藻类、大分子有机物等有害物质;能有效去除水垢并保留水中的有益矿物质和微量元素,净化水可直接饮用。内置专利活化水处理技术“水之素”,净化后的水同时具有弱碱性、小分子团、负电位、负离子、高含氧量、富含矿物质和微量元素,能改善酸性体质,调节酸碱平衡,完全符合世界卫生组织公布的健康好水的各项标准。

无须用电、不产生废水、保留对人体所需矿物质, 制造干净健康的弱碱水
水宜生抑垢厨饮净水机——我家的净水厂



水宜生
第十一届运动会指定产品

弱碱性、负电位 小分子团、矿物质 和微量元素

长期饮用弱碱性水,可调节人体酸碱平衡;负电位更强,提高免疫力,延缓衰老。

高精度过滤, 净化水可直接饮用

超滤膜分离技术,过滤精度达0.01微米,有效去除水中水垢、细菌、胶体、藻类等有害杂质,保留有益矿物质。

无须用电加压, 不浪费水, 安全节能

无须用电、加热,仅需自来水压力即可过滤,净化过程中无废水产生,安全节能。

- UPAN食品级滤芯, 欧盟SGS权威认证
- 镜面超滤工艺冲洗结构,易排污
- 双排管结构, 双路分质净水输出
- 进口NORIT活性炭吸附净水技术
- “净芯”超滤净水技术, 高精过滤
- 彻底去除细菌等有害杂质



水宜生通过六大权威认证

北京三甲医院临床验证

国家科技部“火炬计划”项目

荣获高新技术产品 12365防伪查询上网企业

PONY 国家权威检测机构谱尼测试科技

NRC·ADAM 国家药物及代谢产物分析研究中心

中国食品质量报 中国食品质量报社监制

水宜生

0392-3338633
13323926333

鹤壁专卖: 新区华夏南路鹤壁日报社一楼