

周口市天然气有限公司文件

周燃字〔2020〕27号



周口市天然气有限公司 预约上门服务制度

一、上门服务的基本礼仪

1. 准时: 学会预留“储备时间”
2. 敲门: 无论门是否开着都应敲, 每次三下, 敲门声要清亮而有节奏(不可长时间按门铃)。
3. 站姿: 敲门(按门铃)后, 后退两步以等待客户开门。并面带笑容, 以恭敬的姿势站立。
4. 称谓: 最后以客户的姓名称呼: “XX先生, 您好, 我是周口市天然气公司客户经理XX, 按预约上门……………”。
5. 入室: 得到允许入室时, 应该视具体情况是否穿上自带的

鞋套或脱鞋。

6. 业务处理过程中，要尽量减少客户配合协助的动作，必须要求客户协助时，应提出：“对不起，先生，能否....”。

二、上门服务规范的五大步骤

服务准备、客户预约、礼貌登门、服务实施、致谢告辞。

（一）服务准备

1. 熟知燃气报装、安装流程以及燃气安装条件等安全规范。
2. 准备的资料包括：工号牌、名片、手写发票、零钱、业务受理便签、宣传资料等。
3. 将大体的工作过程在大脑中演练一遍，仔细考虑过程中可能遇到的问题，确保各个环节都已经十分清楚。
4. 检查仪容仪表、名片、证件，要保持愉悦的心情和饱满的精神。

（二）客户预约

客户经理在上门服务前应与客户电话预约，要注意预留时间余量，把握好路上的交通状况，考虑天气状况等，根据实际情况确定可能延误的时间和做好相应的措施，同时要向客户说明需提前准备的证明文件或其他注意事项。

（三）礼貌登门

按照约定的时间提前 5 分钟上门，上门时敲门要轻（不 长

按电门铃)，并向客户出示工号牌和递送名片，同时说明来意。

“您好，我是周口市天然气公司客户经理 XXX” 0 再次与客户交往应能记住客户的姓名和职务，在业务往来时应以职务相称呼。

周口市天然气有限公司

2020年3月18日

