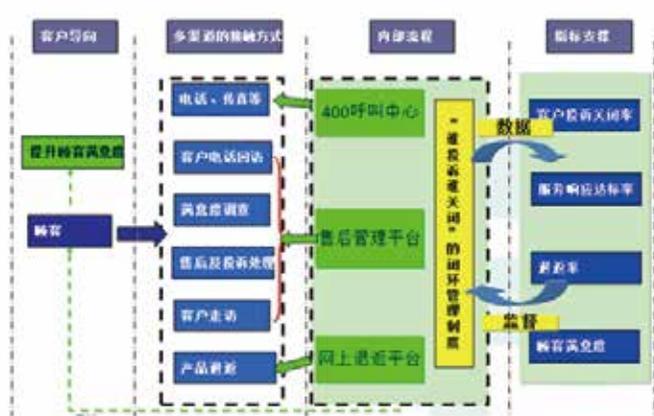


天正CRM：提供优于竞争对手的服务

本报讯 5月31日至6月2日，天正电气客户关爱中心CRM部组织的一年一度的驻外CRM人员（售后服务人员）会议在天正电气温州园区召开，驻外CRM人员纷纷从各驻地赶往温州，对此次年度会议给予了高度的重视。客户关爱中心总监李会明主持会议，宣贯了部门2016年的发展战略及方向，并为未来的工作做出部署。

会上，李会明首先阐述了部门的组织结构调整及战略定位，特别强调2016年是部门提升服务、追求执行力的一年，而在公司战略规划中，售后服务部是作为做公司“两翼”之一（公司战略：提供优于竞争对手的产品和服务），具有重要地位，因此售后服务部必须带头贯彻实施公司制度，全体成员要积极学习公司文化、学习专业技能，提高服务质量。会后，公司对于所有售后人员进行了统一培训，培训采用车间现场参观学习与沟通会相结合的形式，针对四大渠道聚焦的重点产品及常规产品常见故障的处理方法进行了定制化培训，旨在进一步加强CRM售后服务人员的技术能力，为客户提供更优质、满意的服务。

针对此次培训的内容，在会后培训方还进行了现场考核，对参会人员的学习成果进行验收，有效保障了培训的效果，对提升驻外CRM人员的理论知识和技术技能起着有力的促进作用。



一、多渠道的客户反馈与投诉方式

1、在顾客反馈与投诉体系中，我们始终秉承“客户为导向”的价值观、以持续提升客户满意度为目标，建立了多渠道的客户接触方式；

2、我们始终奉行诸多公司级或部门级指标支撑的“谁投诉谁关闭”的闭环管理制度，通过不断完善内部流程，确保了各渠道的工作始终高效的运行。

二、致力于为客户提供优于竞争对手的服务

1、我们的承诺：提供2×24×72h的售后服务。

接到用户问题通知后，2小时内作出答复；如需现场服务的，24小时内赶到现场进行服务；特殊情况需要从总部提供专家级服务支持或无网点偏远地区的



事件保证72小时之内到达现场，并做到问题不解决，服务人员不撤离。

2、我们的身影：遍布全国并已走出国门。

（1）内蒙古光伏电站

内蒙的冬季漫长而寒冷，多数地区冷季长达5个月到半年之久。在这里我们的售后人员冒着严寒，为客户光伏电站提供服务。



（2）非洲肯尼亚

谈起“非洲”大家的第一印象就是野生动物、传染病、政局动荡。我们的售后人员在这样的环境在也会发怵，秉承“客户为导向”的原则，我们的售后在经历33天的辛勤劳作完美的完成了任务。

3、户外高压、不通汽车的偏远山区、西北边陲，只有你想不到的现场，没有我们推辞不去的地方。

（方建）

■ 售后

如何做一名优秀的客服

一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

要做好售后工作，我觉得还需要做好以下几点：

勤奋学习，与时俱进。理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

立足本职，爱岗敬业。认真对待每一件事，全身心的投入到工作中，严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，争取尽快给顾客做以回复。

同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

（李晓智）

天正员工肖敏成功捐献造血干细胞

本报讯 7月13日8时至11时40分，在浙江省中医院里，从肖敏身上成功分离出了184毫升的造血干细胞，也在当天，那袋“生命种子”被移植到患重型再生障碍性贫血的6岁患儿体内，点燃了那个不幸家庭的希望。完成捐献后，经过短期休息，集团副总裁施雷杰前来慰问成功捐献造血干细胞的员工肖敏，并代表集团工会送上了鲜花和慰问金，天正电气生产副总裁祝兴兵、天正电气电源事业部总经理周庆等领导出席慰问活动。



提起成为造血干细胞捐献志愿者的初衷，肖敏说，2004年，他弟弟的同学患白血病去世，去世时才21岁，当时他听说如果能进行造血干细胞移植，就能挽救弟弟同学的生命，他就觉得成为造血干细胞志愿者救人一命非常值。2012年，一个偶然的的机会，他参加了乐清市红十字会组织的造血干细胞志愿者血样采集，采集了20毫

升血样，成为造血干细胞志愿者。“我想尽我所能去保护、去挽救每一个宝贵的生命。”

去年11月，肖敏接到乐清市红十字会工作人员的电话，得知他和江苏一患儿初配成功。“我当时觉得挺意外！我知道陌生人配型成功的机率还是蛮小的。能配型成功，说明我跟这个孩子有缘。”今年3月份，肖敏在乐清市人民医院采集了30毫升血样，寄到了患儿所在的医院。4月他到市区进行全面体检，7月6日接到“高配成功”的消息。

据了解，肖敏是我省第292例、温州市第24例、乐清市第二例造血干细胞捐献者。肖敏是湖北罗田人，今年37岁。1999年到乐清，第二年进入天正集团上班，在天正已经工作16年了。刚来到天正时，肖敏在车间里从事一线装配工作，因为爱钻研动手能力强，在装配之余都会动手做一点小创新，受到公司多次嘉奖，后来因为经验丰富成为车间组长。2004年，他自学

考取了工程师证，成为了一名车间技术人员，他将理论与实际结合，对产品进行改良，得到了公司认可。现在的肖敏是天正电气四级工程师，曾主导一项节能变压器产品的研发，并参与多项新产品研发，多次被公司评为先进科技工作者，获奖证书在肖敏的宿舍里堆了一大摞。

2011年，因工作认真，成为天正电源事业部一名质量管理经理。“肖敏是一个对工作特别认真的人，遇到问题时总是不解决不罢休。平时，公司里组织公益活动，他也非常积极参与。”天正电源事业部经理周庆说。

“孩子都是父母的心头肉，得了这个病，我们全家人心都操碎了，是您用无私奉献的爱，缝合了我们这颗破碎的心。”这段话，是江苏一名6岁重型再生障碍性贫血患儿的父母，写给为

儿子捐献造血干细胞的好心人肖敏的。

7月14日，肖敏的感人事迹被温都全媒体、《乐清日报》、网易、搜狐、今日头条、中国乐清网、柳市网等多家媒体报道。他乐于助人、热心公益，他的一言一行展现了最美劳动者应有的情操和奉献精神，他是令人敬佩的“生命”使者，他是值得我们学习的“最美”天正人。

（徐繁）

