

# 曼联家政 培训人员 提高服务质量

由于今年拓展了新业务,在2月份“加盟商之星”评比中,曼联家政因综合评分较低遗憾落选。3月份,曼联家政重新出发,努力做好每单服务,当月共接单209件,荣获了3月份“加盟商之星”。



曼联家政服务人员在作业

记者 俞晓蓉

## 散工业务新拓展 服务有不足被扣分

曼联家政是8890便民服务平台的首批加盟商之一,2015年荣获首批优秀加盟企业,服务质量一直都处于加盟商前列。

在谈及未能获得2月份“加盟商之星”的原因时,负责人吕伟表示:公司今年新增加了散工业务,部

分工人的服务略有不足,达不到8890的服务要求,因此接单量一直上不去,综合评分拿不到第一。

2月中旬,曼联家政接到了一个刷白墙的服务单。吕伟将该服务单安排给刚加入散工团队的小邹。在服务过程中,小邹干活卖力、动作利

索,但还是出现了不少服务问题。

“服务结束后,他没有出示便民服务卡,另外,服务的细节也没有全部做到位,服务结束之后地面比较脏乱。”吕伟说,虽然事后都及时做了补救,客户也感到满意,但是这些都成为了8890回访时的扣分点。

## 培训散工服务人员 接件量增加一倍

曼联家政的散工服务团队整合了8890平台现有的散工资源,可是多数师傅仍保持原先无管理、无团队的工作习惯,因此服务质量远远达不到8890平台的要求。2月份,曼联家政的散工团队接件量仅有30余件,只占公司总业务的1/3。

“散工团队是今年年初组建的,目的就是规范市场,提高散工服务人员的服务质量,让市民不再

为找散工而烦恼。”吕伟说,2月份刚好是年初,大多散工师傅都没有就位,因此就忽略了对服务人员的培训。

3月初,吕伟召集了团队里的所有散工服务人员,给他们上了三堂培训课,还邀请8890工作人员对服务规范进行了详细的解读,并现场预演了多个服务场景。

同时,吕伟制定了严格的扣罚

制度:客户验收时不满意的,无条件返工;一旦被市民投诉,服务人员要扣罚相应的工资。服务结束后,一定要出具8890便民服务卡等十余条规定。

在经过培训后,曼联家政的散工团队服务质量得到较大的提高,接件量也从2月份的30来件增加到了80多件,增加了一倍多。

## 家政业务不放松 力争做最好服务商

虽然散工团队势头良好,但是曼联家政的主营业务仍然是家政保洁、搬家绿化等。

“在培训散工团队的同时,我们也对一些刚加入公司的家政类服务人员进行培训,同样以8890的服务标准要求他们,还用以老带新的形

式帮助新服务人员快速成长。”吕伟表示,一定要以成为8890平台最好的服务商之一为目标,要让自己的业务量始终成为8890每月“加盟商之星”评比的前列。

3月份,曼联家政共接到8890平台派单209次,回访213次,市民

满意率达到了99.52%。



永康四联房产代理销售

明珠新城全新套房热销

★按揭最低首付20%★实景现房,即买即住★人车分流,环境优美★税省,买方只需交契税

受产权人全权委托,四联房产代理销售明珠新城二区全新现房:

★套房 建筑面积 约46㎡、70㎡、89㎡、132㎡、140㎡、145㎡等;

★套数不多,心动不如行动,欲购从速!

★即买即入住,立即办理产权证

★一手商品房正规产权,买方税收只交1%-3%契税

欢迎您到四联房产各门店咨询:

热线: 15058660322、15867997735、18258979597、13516981001、13858917919、

15067946675

南苑店:南苑东路 27 号 (建行南苑网点旁) 87103519、87103518、87103516、87103517、87103520

首府店:丽州北路 278 号 (丽州首府大门边) 87119096、87119095、13957925468

公园店:公园里 8 幢 7 号 阿庆嫂往东50米 87113105、87119506、87119536、18867597570

金胜店:金胜路 68 号 (房管大楼对面) 87129016、87129015、87129017、15068090821

华丰店:华丰东路 27 号 僧兰德洗衣店旁 87181591、87181592、87181590、13967930680

停电预告

因线路改造,4月27日9:00-18:00,10KV溪岸925线智能支线柿后5#变分支线停电。停电范围(用户) 柿后5#变、禾木电子。

因线路改造,4月27日8:30-17:30,10KV后塘弄K654线大园东支线停电。停电范围(用户) 大园东6#、大园东4#、大园东1#。

因线路改造,4月28日8:00-17:30,10KV镇南K666线后郦村3#变设备及线路停电。停电范围(用户) 后郦3#、龙进塑料。

遇雨顺延,因停电给用户带来的不便,敬请谅解。

国网浙江永康市供电公司

2017年4月18日

CZBANK 浙商银行

浙商银行理财产品震撼来袭! 92天预期年化收益率5.0%

浙商银行不仅有可转让的理财产品、免费专车接送! 浙商银行个人借记卡客户通过我行网上银行、手机银行、ATM等所有电子渠道跨行转账手续费全免!

| 理财子单元简称 | 期限   | 理财子单元代码 | 预期年化收益率 | 起点金额                        | 认购期       | 风险等级 |  |
|---------|------|---------|---------|-----------------------------|-----------|------|--|
| 永乐1号    | 92天  | AB1122  | 4.85%   | “寰球无忧”权益客户专享,5万元起,上限100万元   | 4月20日-25日 | 低风险  |  |
|         |      | AB3170  | 5.00%   | 新客户专享(限浙+银行App),5万元起,上限10万元 | 4月19日-26日 |      |  |
|         |      | AB3171  | 4.90%   | 新客户专享,5万元起,上限20万元           | 4月19日-23日 |      |  |
|         |      | AB3167  | 4.80%   | 感恩回馈,10万元起,上限100万元          |           |      |  |
|         | 182天 | AC3123  | 4.61%   | 5万元                         |           |      |  |
|         |      | AC3124  | 4.85%   | 感恩回馈,50万元起,上限100万元          |           |      |  |
|         |      | AD2154  | 4.75%   | 20万元                        | 4月24日-26日 |      |  |
|         |      | AA1093  | 4.42%   | 5万元                         |           |      |  |
|         | 35天  | AA1094  | 4.60%   | 20万元                        |           |      |  |
|         |      | AB3168  | 4.65%   | 5万元                         | 4月19日-23日 | 较低风险 |  |
|         |      | AB3169  | 4.85%   | 感恩回馈,30万元起,上限100万元          |           |      |  |
|         |      | AC3125  | 4.80%   | 感恩回馈,5万元起,上限100万元           |           |      |  |
| 永乐2号    | 365天 | AD2155  | 4.64%   | 5万元                         | 4月19日-23日 |      |  |
|         | 92天  | BB3020  | 4.55%   | 100万元                       |           |      |  |
|         | 365天 | BD2048  | 4.70%   | 100万元                       | 4月19日-23日 |      |  |
|         | 35天  | BA1031  | 4.70%   |                             |           |      |  |
| 永乐5号    | 182天 | BC3024  | 4.62%   | 私人银行客户专享<br>100万元起,上限2000万元 | 4月24日-26日 |      |  |
|         | 92天  | DB3023  | 4.75%   |                             |           |      |  |
|         | 365天 | DD2036  | 4.90%   |                             |           |      |  |
|         | 35天  | DA1023  | 4.90%   |                             |           |      |  |
|         | 182天 | DC3016  | 4.82%   |                             |           |      |  |

温馨提示:发行期最后一日销售截止时间为19:00

★测算年化收益率以及过往业绩不代表我行对产品未来收益的承诺或保证,请您根据自身的风险承受能力,选择合适的理财产品。理财非存款、产品有风险、测算年化收益率不等于实际收益,投资须谨慎。

银行网点名称:浙商银行金华永康支行 地址:永康市花园大道585号 电话:87576768

全国统一服务电话:95527 网址:www.czbank.com