

工作简讯



站场公司快运分公司办公室编

总第 2 期

2009 年 11 月 15 日

前言

十月份，在大家的共同努力下，公司在安全管理、环境卫生、服务规范等方面都有了一定的改善与提高。同时，我们邀请站场公司安全质监处对我公司各部门进行了全方位的“找茬”。本期，我们着重刊出在“找茬活动”中发现的各类问题，希望各部门从细微处入手，针对各自存在的问题逐条加以解决和完善。从 11 月 1 日开始，公司为期两个月的“服务质量大比拼”劳动竞赛已经展开，期待各部门的服务在十一月份能有新的改观！

投诉情况

2009 年 10 月份，公司共受理客户投诉 1 件，来自 12345 市长热线，责任部门为南站营业部。客户反应其从武汉托运到杭州汽车南站的货物，多次未能及时提取。经查，原因为车公司驾驶员进站后未及时将货物卸下。南站营业部已与车公司进行沟通，要求其驾驶员车辆到站下客后务必先将货卸完再驶离卸货区域，以避免此类问题再次发生。

希望该投诉能引起其他各部门的注意，在今后的工作开展中，要加强与车站、车公司等兄弟单位的联络与沟通，确保各相关信息的流通畅通无阻，从而

更好地满足客户需求。

扣奖情况

2009年9月扣奖综合情况汇总表

部门	姓名	扣奖金额	扣奖原因
办公室	孙建华	100	上班从事其他与工作无关的事情
	李雪校	100	上班从事其他与工作无关的事情
东站营业部	柳炳华	100	上班从事其他与工作无关的事情
	黄彬	50	迟到 30 分钟
	冯琳	100	病假
北站营业部	周晓杭	50	节假日劳力安排失误
	俞文富	100	上班从事其他与工作无关的事情

奖励情况

2009年9月奖励综合情况汇总表

部门	姓名	奖励金额	奖励原因
办公室	沈芸	100	合理化建议
北站营业部	周福华	100	捡到手机一个，归还失主，收到客户表扬信一封



快运闪光台

10月8日中午，汽车北站快件营业厅如往常般忙碌着。这时司磅人员周福华突然在司磅台上发现了一台崭新的诺基亚黑色手机，马上意识到有可能是客户在司磅过程中不小心遗失，周福华第一时间逐一询问正在启票的客户，让客户再

仔细检查是否有货物忘记在司磅台上。之后，周福华与前来认领的客户通过颜色、机型的核实，将手机归还失主。失主再三表示感谢，并在客户意见簿上留下了表扬信。



一起来找茬

东站营业部	南站营业部
<ol style="list-style-type: none"> 1、受理大厅玻璃窗上无关字样未去除； 2、员工岗位职责不熟悉； 3、受理大厅内禁烟标志不规范； 4、安检人员未佩戴安检证上岗； 5、安检保安工作有所松懈； 6、进货房入口处公告牌已过期； 7、清洁工具随意放置，影响整体环境； 8、到货房存在卫生死角，灯罩上有蛛网； 9、到货房海鲜堆放处有积水，未及时清理； 10、到货房查询、提货处挡板陈旧； 11、分拣的货物在地上随意堆放； 12、启票房、到货房门上的标志牌不规范。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、工作区有茶杯等私人物品放置； 2、司磅人员服务态度及解释工作欠佳； 3、清洁工具随意放置，影响整体环境； 4、司磅处有公司内部人员多次进出； 5、到货处货物堆放较杂，外观较为凌乱； 6、启票房、到货房门上的标志牌不规范； 7、公告栏上缺少醒目的提示标志； 8、缺少“到货提取”的指示标志。
西站营业部	北站营业部
<ol style="list-style-type: none"> 1、受理处公告张贴过多； 2、受理大厅外过道处无关物品堆放； 3、天花板边缘有灰尘堆积； 4、大门通道处玻璃窗有一玻璃开裂，存在安全隐患。 	<ol style="list-style-type: none"> 1、到货房有电瓶车停放； 2、到货提取处提货台上有较多灰尘； 3、到货房工作台上茶杯等无关物品放置，较凌乱； 4、进货房、到货房受理处公告张贴过

多。

注 本次“找茬”活动，标准较高，对平时容易疏忽的工作是一次很好的提醒，说明我们硬件上的差距正在缩小，同时希望各营业部能注重软件管理，如员工岗位职责的熟知，文明用语，微笑服务的到位需要不断提升。



员工有话说

我的客服心得

咨询中心 沈芸

在一年多的工作中，学到了很多以前课本上学不到的知识，客服工作看起来简单，实质上牵连了所有工作的流程。我们要面对客户的提问，从简单的计算运费，估计班车到达时间，到棘手的投诉处理，站与站沟通等问题。要适应各种各样的情况，同时还要尽自己最大的努力提高服务质量，让顾客满意。

起初我也不明白，为什么公司会对咨询工作有学历上的要求。在我脑海里，咨询，就是简单的把资料背熟，顾客问什么，就答什么。应该是个人人都能上手的工作，只要短时间的适应，应该不会出什么状况。可实际操作中才体会到，有很多东西不是资料就能应对的，顾客的问题，有时会超出咨询范围，可我们不能用“不知道，不清楚”去回答客户。客户是我们上帝，是我们的衣食父母，即使有怨言，也不可以在脸上显露出来，必须要给客户留下良好的影响。工作细节要谨小慎微，任何小的差错，都有可能造成不能挽回的局面。

首先是对工作流程的认识：了解货物托运手续的办理，掌握班次信息，货物发出后的反馈，查询，进入到达站库房。如无特殊情况，对货物的跟踪已经结束。①安检：能顺利通过安检的货物才能进行托运，此道工序基本不太会出问题。②司磅：这个工作可以说是涵盖面比较广的，有的顾客问询当天能否到达，是否能马上发车，可以走什么时间的班次，是否能够选择到达站点等，对于中转车辆的班次也要了熟于心，要耐心对顾客解释运费的组成。从另一种角度而言，司磅人员也是具有一定的权利的，可以给老客户给与一定的优惠；对部分能过安检，却会对其他货物造成污染的货物，进行把关，劝说客户不要托运此类货物等。③启票：这个岗位需要注意力高度集中，一不留神就会算错金额，也能考验对真假钞的识别能力。看似机械的工作，实际操作起来却是具有相当难度的。即使是有此类工作经验的人员，突然要去替班，也会觉得很吃力。④签发：需要掌握可发货物班次信息，对货物配载量的熟练度，不同地区，不同时间段的车型。因为是事前估计，难免有装不上的情况。装车信息必须等装卸人员实际装车后才能确定。待装卸人员将装车信息回馈进来，签发人员要录入所发车号。新增加的车辆，在电脑信息库中没有车号，签发员会直接电话通知客服部。

在之前所有的流程顺利完成后，客服人员依然要注意以下问题：

1、车辆虽已发出，但在没有到达对方站之前，货物问题，我方依旧有责任监管。假设一个小时的车程，一个半小时还未到达的话，我方最好主动询问驾驶员，等到顾客来问，未免太过于被动。

2、对于对方站点的信息，我们必须全面掌控，站点搬迁，更改电话，我们应该掌握第一手资料，等顾客来咨询了，我们却将错误信息告知顾客，这样的后果就难以想象了。要给顾客以正面的良好的印象，在无形之中树立企业的形象。

3、驾驶员漏卸货物，这是引起投诉比较多的问题，部分驾驶员在漏卸之后会通知客户，或者联系我们，代为转达客户，让客户体会到我们的真诚，对于我们给客户造成的不便，我们会尽力弥补。最怕就是遇到驾驶员没卸货，我们又不知情，顾客在三番两次的询问后依旧得不到满意的答复，造成的影响会难以估计。**我们要耐心的解释，即使客户抱怨，责备，也要细心的聆听。**在争议比较大的情况下，我们会将详细情况汇报给上一级领导，力求最完善的解决问题。

4、新顾客通常都会对对方站点收取的费用有疑问，每个地区的收费标准不同，而顾客往往会在付完款后很久才想到这个问题，我方没有详细的价目表，所以不能给出完整的解释。当然也有部分地区的收费超出正常范围，我们在没有办法解决的情况之下，只能请顾客直接咨询当地站点，或者由我们直接联系对方站点，问询清楚后，给顾客详细的解释。

5、短信平台会在货物出发后以短信形式通知发货方，将到达时间，运送车辆的信息发送给客户。但是平台统一发信息有局限性，特殊站点无法做出详细标注，发车时间常常会 and 到达时间交换着发，对客户造成误导，批量出去的短信息，总有顾客会收不到，可能是讯号问题，也可能是顾客填单子时将数字填写错误了，亦或启票员误认了顾客所填写数字。这样都会加大发货方收不到信息的可能性。发货方收不到信息，就无法通知收货人及时收货。停电的那天，很多顾客在接到我们到货通知的电话后，都感觉很满意，有的甚至询问是否以后都会电话通知。如果在资源充沛的情况下，是否可以考虑这个方向，去主动的通知客户，了解客户所需。其次，对方站点是否会进行通知，一般情况之下，当天件是不予通知的，部分货物量不大的站点还是会进行电话通知。我们需要了解各个站点处理到货的不同方式，予以应变客户的不同需求。

总体而言，我在这个岗位上的时间并不算长，所认识到东西可能还很片面，对一些事物的可行性认识不深，经验资历尚浅，但我们大家一起努力的目标是相同的，我们都在尽力将自己的本职工作做好，与客户沟通好，让客户满意，将公司形象树立起来。为了这个共同的目标，我们会不断充实自己，用更好的面貌去迎接新的挑战。

评

没有华丽的辞藻，也没有惊心动魄的语句，有的只是作为一名普通咨询人员对自己所在咨询岗位的认识以及如何更好地处理目前工作中存在的一些问题的建议，但是，平实的语言，让我们看到了这位员工对于“服务”的理解——永远把客户放在第一位，客户的需求就是我们所要追求的目标，字里行间，我们体会到了我们的员工对于提升公司服务的殷切期盼。同时，这篇文章也让我们认识到了公司在有些作业环节上亟待解决的问题。

一滴水可以折射出整个太阳的光芒，一粒沙里可以看到整个世界。如果您也想说说自己眼里

看到的公司目前存在的一些问题，或者您对提升公司服务有好的意见和建议，“员工有话说”欢迎各位踊跃来稿！

我们的联系方式： 电话：0571-86783767
传真：0571-86783467
邮箱：cyzcky@163.com

