

图书基本信息

书名：<<家庭装潢行业客户经理工作规范手册>>

13位ISBN编号：9787532394623

10位ISBN编号：753239462X

出版时间：2008-7

出版时间：上海科学技术出版社

作者：陈国宏 编

页数：182

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## 前言

家庭装潢行业在我国是一个古老而年轻的行业，说它古老，是因为这个行业中的泥工、木工、水工、油漆工在我国至少已有数千年的历史，而电工，其历史在我国也已超过百年。

从人类开始穴居生活时，这一行业的古老因子就已存在；说它年轻，是因为它作为一个行业的出现只有20年的历史。

20世纪90年代初，随着我国改革开放的不断深入，人们改善居住环境的要求和愿望不断加强，欧美和我国港台地区的装潢风格也在这一时期传入大陆，一些对民生居住需求有独到见解的企业和个人开始草创家庭装潢这一行业。

1994年，上海市工商行政管理局批准了上海市第一家家庭装潢专业企业——上海荣欣家庭装潢有限公司，这标志着上海的家庭装潢行业正式诞生。

家庭装潢行业诞生之初，由于没有现成的经验可供借鉴和学习，行业内各主要从业企业对该行业的管理体系、组织模式等方面都进行了大量的研究、探索和尝试，对行业内部岗位的设置和各岗位的职责进行大量的实践，用“摸着石头过河”的创新意识不断摸索着行业发展的规律。

## 内容概要

《家庭装潢行业：客户经理工作规范手册》对家庭装潢行业中客户经理这一岗位的工作范围、工作规范、工作标准、考核办法等作出了详细而实用的介绍，对该岗位的从业人员和家庭装潢行业的管理人员具有重要参考价值，是一本相当实用的普及性读物。

书籍目录

1 企业主要规章一度1.1 企业员工奖惩条例1.2 员工合理化建议和技术改进奖励条例实施细则1.3 客户服务理念要求及考核规定1.4 客户满意度调查管理办法1.5 客户投诉(内/外)管理办法1.6 客户满意度调查奖惩规定1.7 公司法务部关于“利用职务私自获取供应商回扣”的警示文件2 客户经理岗位职责2.1 客户服务2.2 业务技能2.3 执行规范2.4 协调合作2.5 自约自律3 客户经理工作流程3.1 施工准备3.2 施工阶段3.3 工程竣工4 施工现场管理规范及施工工艺4.1 星级服务“八不准”规定4.2 星级服务配套工作标准4.3 施工现场管理规范考评内容4.4 装饰装修施工工艺4.5 验收报告5 考核办法5.1 星级服务“八不准”的考核办法5.2 “十不要”规定与罚则5.3 现场安全文明施工管理规范考评规定5.4 违反施工工艺的考核办法5.5 验收不合格处罚条例6 企业相关文件和规定6.1 发(退)料流程规定6.2 外来务工人员参加工会组织须知6.3 外来务工人员综合保险管理办法6.4 安全生产责任制6.5 危险源控制预案7 附录附录一 住宅装饰装修服务标准附录二 住宅装饰装修验收标准附录三 住宅装饰装修工程施工规范

章节摘录

1 企业主要规章一度 1.1 企业员工奖惩条例 1.1.1 总则： 1.1.1 为明确奖惩的依据、标准和程序，使奖惩公开、公平、公正，更好地规范员工的行为，鼓励和鞭策广大员工奋发向上，创造更好的工作业绩，特制定本条例。

1.1.1.2 本条例适用于公司全体员工。

1.1.2 奖惩的原则： 1.1.2.1 奖惩有据的原则：奖惩的依据是公司的各项规章制度，员工的绩效考核、岗位描述及工作目标等。

1.1.2.2 奖惩及时的原则：为及时地鼓励员工对公司的贡献和正确行为以及纠正员工的错误行为，使奖惩机制发挥应有的作用，奖惩结果必须及时。

1.1.2.3 奖惩公开的原则：为使奖惩公正、公平并达到应有的效果，奖惩结果必须公开。

1.1.2.4 有功必奖、有过必惩的原则：严防公司员工特权的产生，在制度面前公司所有员工人人平等，一视同仁。

1.1.2.5 员工的表现只有较大地超过公司对员工盼基本要求时，才能够给予奖励，达到或稍稍超出公司对员工的基本要求，应视为员工应尽的责任，不应得到正常待遇之外的奖励。

1.1.2.6 员工的表现应达到公司对员工的基本要求，达不到时，应给予相应惩戒或岗位调整。

1.1.2.7 为处理员工因违纪过失或责任过失行为而填写的表单为处罚单。

处罚单必须通知本人，对于不合理、不公平的惩罚，员工有申诉的权利。

1.1.2.8 如管理人员对员工奖惩采取拖延、推诿不办等方式，人力资源部应及时提出处罚建议，下达《公司处罚单》。

1.1.3 奖励： 1.1.3.1 奖励的目的在于既要使员工得到心理及物质上的满足，又要达到激励员工勤恳工作、奋发向上、争取更好业绩的目的。

1.1.3.2 奖励的方式分经济奖励、行政奖励和公司特别贡献奖3种。

1.1.3.3 经济奖励包括奖金、奖品。

1.1.3.4 行政奖励包括嘉奖、记功、记大功。

1.1.3.5 公司特别贡献奖包括荣誉及其他物质奖励，由领导班子讨论后，视具体情况确定奖励内容。

1.1.3.6 以上3种奖励可分别实行，也可合并实行。

1.1.3.7 员工有下列事件之一者给予嘉奖，并颁发奖金200元，奖金随当月工资发放；嘉奖通报全公司。

(1) 积极维护公司荣誉，在客户服务中树立良好的公司形象和口碑者。

(2) 工作努力、业务纯熟，能适时完成重大或特殊交办任务者。

(3) 品行端正，恪尽职守，堪为全体员工楷模者。

(4) 提出被公司领导班子评审为C级的合理化建议，在应用中取得效果者。

.....

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>