大疆售后持续进步自信何在? 人才培养是关键

在无人机行业,大疆创新无疑是独领风 骚。甚至有人认为,大疆以一己之力开拓了整 个消费级无人机市场。但是销量的快速增长 也给售后带来很大的压力。而且作为先行者, 整个无人机售后领域都没有可以对标的高科 技公司、没有可以参考的成熟的模式。但是, 无人机炸机事件频发、舆论指责反而倒逼大 疆售后自我革新。

近年来,大疆售后持续进步,售后电话接 通率在95%以上,用户平均等待时间小于30 秒,产品维修周期也大大缩短至3到5天,这 些数据都领先于业界。而且随着大疆每年持 续高速的销售增长,售后投诉案例数近两年 基本持平,用户满意度也有所提升。

短短几年间,在没有经验借鉴的前提下, 大疆售后为何能在没有人走过的地方摸索出 一条新路? 重视人才培养或许是大疆售后进 步的重要因素之一。

唯有人和文化才能生生不息

基业长青的关键是人。在日新月异的科 技行业,风口总会停息,唯有人和文化才能生 生不息。大疆售后一直将塑造人、培养人放在 管理工作的核心地位。

持续合格的人才供应,是支撑业务发展 的基础。大疆售后通过人才培养来驱动业务 迭代优化,同时建立传承制度让企业文化深 入到骨髓。

为了大量培养综合管理及业务专业人 才,同时也陆续向公司输出优秀干部,大疆售 后采用自身造血与外部引入结合的方式培养 人才:通过"服务预备队"项目培养在职高潜 员工;通过服务运营培训生项目吸收外部优秀 人才,从而快速培养综合管理人员及业务专

大疆售后认为,只有将服务精神内化为 组织的一种气质、精神或者说基因,才能确保 组织一直都有活力, 而要实现这一点只有通 过人才培养。所以每位服务运营培训生在轮 训阶段除了安排业务导师,还会安排至少1 名文化导师。文化导师由往期优秀管培生及 二级业务部门管理者担任,每周至少与服务



运营培训生沟通一次,帮其适应公司文化、解 答心中困惑。而业务导师则是由所在业务模 块骨干担任,除精通业务外、还要三观正确, 帮助培训生制定培训计划、按计划辅导培训 任务,及时解答培训生疑惑。

快速轮岗, 在实战中培养体系需要的人才

纸上得来终觉浅,绝知此事要躬行。大疆 售后多年人才培养的经验是:基层履历与项 目实践相结合,才能迅速将有潜质的新人转 化为独当一面的管理者或专家。

对标全球优秀企业的管理方法,采用轮 岗历练+训战结合的方式,让服务培训生在服 务一线中磨砺,在实践中扎实基本功,不断培 养其服务管理的敏锐嗅觉与远见, 让他们独 立根据用户市场变化进行灵活机动的战略战 术思考,在持续拼搏和反思中出类拔萃,最后 一代栋梁应运而生。

作为售后体系乃至公司的人才孵化重要 来源,服务运营培训生通过轮训加深整体业 务理解、缩短人才成长周期。培训项目不是简 单地讲授课程,而是一个包括自学、课堂、实 战等环节的系统赋能项目。领导的例会、重大

项目的讨论培训生都能前去旁听, 锻炼宏观 项目设计和管理思维。大疆售后也会提供跨 部门跨区域的岗位轮换机会, 让培训生们到 客户沟通管理、生产运营管理、备件供应体 系、运营策略等部门深度轮岗并参与核心项 目运作,学习期间接受业务主管和核心骨干 的辅导,全面掌握售后服务各业务模块方法

"快速轮岗的方式虽然对人的能力要求 较高,但可以学到更多东西,提升得更快",一 位服务培训生这样感慨道。在培训生的阶段, 他参加过用户体验优化、智能化客服搭建项 目,深度参与海外代理商服务管理与本地化 团队搭建,并参与搭建供应链预测数学模型, 推进物流仓储和预测系统上线。作为一个海 外名校硕士毕业生,他下过维修工厂、在一线 接过投诉, 也参与过售后服务整体策略的设 计和落地。他相信,基层经验和顶层视野的结 合,会让他在日后职业发展路上走得更远。

另一位入职一年的服务培训生复盘自己 这段经历,由衷感到非常幸运。走出校门第一 年就能参与到这么重要的事件中,"主要得益 于毕业之后就以全球服务管培生的身份加入 到大疆"。

大疆售后认为,只有这样历练出来管理

者,才会将"为用户提供更有温度服务"理念 融入到每一个思维、每一个动作中,并在工作 中落实每一个环节、每一个流程。

根深才能叶茂, 大疆售后提供广阔成长空间

知乎上,有一位大疆服务运营培训生这 样写道:"大疆售后的服务运营管培,有太多 的机会从头到尾参与甚至主导一个大疆服务 政策或流程的制定和实施, 也一直被鼓励着 去实现自己的想法。你的每一个想法和决策, 都会直接影响到大疆服务全球范围内的用户 体验。与此同时带来的是十足的成就感,当你 的同龄人还在底层蹒跚学步时, 你却感觉自 己在高速路上一直加速。"

"高速公路上一直加速"的不仅仅是个人 经验和能力。

大疆服务运营培训生是面向售后及整个 大疆公司的关键岗位,目标是培养综合管理 者和业务专家。最后岗位分配实行岗位与人 才双向选择原则。轮岗结束后,将根据候选人 意愿和部门需求确定具体工作岗位,这一批 人将有机会作为核心成员参与到团队管理及 全部门业务流程梳理中, 甚至作为管理者或 专家外派至美国、欧洲、澳洲、日韩等国家工

作为一家崇尚实干的公司, 大疆一直认 为,要证明是不是人才,首先得看实践。实践 好了就会不吝惜再给机会,承担更多的项目, 将来担负更大的重任。

据了解,大疆服务运营培训生普遍发展 不错。短短几年,不少培训生已经成长为海外 地区老大、总部二级部门领导或者独立负责 产品线专家。通过服务运营培训生制度,大疆 售后建立了合理成熟的人才梯队。

大疆以无人机技术一骑绝尘闻名世界, 但也从来没有轻视过服务的价值。大疆售后 面向全球招聘海内外知名高校人才, 作为服 务管理和专家后备梯队,并形成一套科学的 人才培养方法,归根到底是要形成一个高效、 专业、充满活动的组织,为用户服务体验的持 续优化奠定基础。大疆,这家以工程师文化著 称的公司,正在从最底层的人才培养领域进 一步巩固服务优势。

领跑行业 龙湖智慧服务跻身物业品牌 TOP5



近日,2019 中国房地产 500 强测评成果 发布会在北京举行。备受关注的"2019中国 房地产开发企业500强"、"500强房企首选 供应商、服务商品牌"等系列测评榜单揭晓。 龙湖地产获评"2019中国房地产开发企业 500 强"TOP10 龙湖智慧服务不负众望入席 "中国房地产开发企业500强首选物业品牌"

"中国房地产开发企业 500 强"由中国房 地产业协会、上海房地产研究院中国房地产 测评中心联合主办已连续开展十余年相关测 评成果已成为全面评判房地产开发企业及房 地产产业链供应商、服务商综合实力及行业 地位的重要标准。

创立于 1997 年的龙湖智慧服务是国内 第一家公开发布管理和服务标准的物业企业 20多年来龙湖智慧服务始终秉持"善待你一 生"的经营理念为客户创造"满意+惊喜"的龙 湖式幸福连续十年物业服务客户满意度超过

2018年龙湖智慧服务实现营收 31.45 亿 元较之 2017 年的 21.73 亿元增幅高达 44.7%。其中非物业服务营收占比超过 40% 房屋租售、美居、车管家、旅游等增值业务市 场占有率及营收增速明显。

此外,龙湖智慧服务全力征战物联网、大 数据、人工智能探索搭建智慧社区运营生态 体系已成为一家以科技驱动的服务企业。 2018年龙湖智慧服务完成了从"物业"到"智 慧服务"的品牌升级持续利用数字化信息化 手段使园区设施设备运行更加良好业主生活 更加便捷。2018年龙湖智慧服务业主满意度 为92.97%高于第三方权威机构赛惟咨询公 布的行业优秀分位 91%并连续第十年满意 度超过 90%。

广东电网打造"精新"服务品牌

■ 缪世超 林韵 胡家玥 李晓怡

今年的政府工作报告中提出, 我国要继 续激发市场主体活力,着力优化营商环境。南 方电网广东电网公司则在供电服务方面不断 "加码",于近日印发了《广东电网有限责任公 司关于进一步深化提升供电服务水平优化营 商环境实施方案》(以下简称《方案》),列出7 项 29 条工作任务,提出打造营商环境"五精 五新"精新服务品牌(SMART服务),目标实 现平均接电时间和成本持续下降, 供电能力 和供电可靠性明显提升,供电服务质量及客 户体验大幅改善。

提速又提质 只为让客户更满意

"五精五新"精新服务品牌(SMART服 务)内涵丰富,其中"五精"服务包括精简报装 流程,精简报装资料,精简接电时限,停电管 理精细化,供电方案精益化;"五新"服务包括 业扩投资新界面,一次不跑新体验,工商电价 新标准,不停电作业新常态,客户经理新服 务。2018年广东电网通过一系列举措为企业 节约时间、降低成本,用电报装流程精简 2~3 个环节,中压业扩报装平均用时降至65天, 互联网业务比例大幅提升, 客户经理模式更 好地响应了用户需求。10项精新服务既是广 东电网优化用电营商环境成果的缩影, 也是 未来供电服务创新发展的顶层设计, 其英文 首字母组成了单词"SMART",寓意广东电网 的供电服务将更加"SMART",不断提升企业 和群众办电、用电便利性,持续为客户创造价

为助力解决广东城乡发展二元结构的问 题,广东清远英德供电局成立了工业园区绿 色能源综合服务中心,将服务窗口前移,主动 对接园区发展规划和重要客户用电需求,实 现高效的"内转外不转"一站式窗口服务,通 过积极推行"一证受理"服务、简化办电手续, 将用电报装流程由5个减少为3个环节。

着眼大湾区 打造供电服务新标杆

"大湾区"一词在《方案》中被多次提及, 广东电网将积极助力建设粤港澳大湾区,努 力让粤港澳大湾区广大用户享受世界一流供 电服务。"政策好!供电服务好!用电环境好!" 立信染整机械(广东)有限公司设备部经理甘 少球对中山供电局工作人员竖起了大拇指, 这是受益于用电营商环境优化的客户心声。 该公司从深圳搬迁至中山后,产量将扩大3 倍,中山火炬供电分局主动上门沟通,了解客 户需求,定制供电方案。中山供电局坚持"全 市通办""全程网办",改变以往分专业串行审 批供电方案的做法,将申请容量8000千伏安 以下的客户报装审批和处理权限逐步下放至 属地供电分局,并按照"流程单节点审批"原 则,最大限度精简内部审批环节、缩短内部审

提升服务水平 促进消费增长

百家商业企业和行业协会联合发布"北京市商业服务业企业优质服务"倡议书

■ 王晓然 许伟

4月17日上午,北京市商业服务业服务 质量提升行动(以下简称"服务质量提升行 动")启动仪式,在北京新闻大厦隆重举行。启 动仪式上,包括北京市商业联合会、北京烹饪 协会、北京老字号协会、北京电子商务协会、 7-11、爱琴海购物公园、北京稻香村等百家商 业企业和行业协会共同联合发布了"北京市 商业服务业企业优质服务"倡议书。

优质的商业服务业服务水平是"北京服 务"的重要内容,是促进消费增长的有力支 撑,是质量强国首善之区建设的必然要求。在 我国《消费者权益保护法》中,对消费者购物 时的"知悉真情权、自主选择权、公平交易权"

等有明确规定, 商业企业有义务保证消费者 充分享有这些权利。同时,北京商业企业也应 该在此基础上,提升技术水平与从业素养,为 消费者提供更加高品质的服务。

对此,会上提出6项倡议,北京市商业服 务业企业应全面建立服务质量管理体系,全 力优化服务设施和环境。同时,还要提升全体 服务人员的服务意识和技能,针对不同岗位 设置通用和特定的素质、能力的标准。另外, 还要站在顾客需求角度, 搭载基础商品和服 务以外的延伸服务,全线拓展服务内容,全心 改善服务方式并全程保障消费者合法权益。

北京商业优质服务倡议书全文

我们特向北京市商业服务业企业发出如 下倡议:

一、全面建立服务质量管理体系。建立服 务质量管理机制,各服务环节形成完备的运 营体系。包括但不限于服务质量指标建立、商 品供应渠道追溯、顾客满意度调研、客户投诉 管理、外包方或供应商服务质量管理等。

二、全力优化服务设施和环境。服务设施 完善、安全、有序。门店店铺地面平整、防滑、 无破损。转角或台阶应有清晰的提醒标牌。店 铺光线均匀柔和,温湿度均衡适中,空气清新

三、全员提升服务意识技能。建立不同岗 位通用和特定的素质、能力的标准。全体服务 人员以顾客为先,仪容仪表符合规范,真诚微 笑、姿态谦和、先行问候、语言适当、面对顾客

四、全线拓展服务内容。站在顾客需求角 度,搭载基础商品和服务以外的延伸服务。包 括但不限于充值充电、代存代缴、金融协理、 自助支付、家政维修、拍照打印、卫生间、化妆 室、拜访护理等。

五、全心改善服务方式。充分咨询互动, 提供差异化体验服务。

探索提供包括但不限于咨询说明、功能 讲解、示范演示、互动操作、品尝利用、剪裁修 改、组合搬运、应邀演示制作等服务形式。

六、全程保障消费者合法权益。利用网 站、店铺、社区等媒介提供企业制度、商品和 服务的信息,确保信息真实可信,便于查询、 利用。明示不同类型会员的权益和消费方法, 建立安全规范的会员信息管理系统。

积极推动养老服务业发展

第八届中国国际养老服务业 博览会将于8月在京举办

■ 汪雯

围绕老年人生活需求和养老服务业发展 的迫切性,进一步发挥社会组织凝智聚力的作 用,由中国社会福利与养老服务协会主办,并 联合中国健康管理协会、中福长者养老服务有 限公司合作主办的"第八届中国国际养老服务 业博览会(CISSE 2019)"将于2019年8月22 日至24日在北京国家会议中心举办。

据悉,本届展会内容及参展范围涉及养 老服务品牌机构宣传推广、智慧养老及信息 化创新产品展示、社区居家养老服务创新模 式展示、医养结合各类服务设备创新产品展 示、老年文化教育服务、老年旅游旅居服务创 新模式展示、老年健康服务成果展示、养老服 务专业技能培训品牌院校展示、养老金融服 务、健康颐养特色小镇品牌项目展示等。

据了解,本届展会将设置八大展区,包括 国际养老服务品牌展区,百家国内养老服务品 牌展区,30家智慧养老、信息技术创新企业展 区,30家健康养老设备用品品牌厂家展区,30 家养老服务人才培养展区,10家长者文化服 务品牌项目展区,30家长者旅游旅居品牌企 业展区,10家特色小镇品牌项目展区。

展会期间,将举办第八届中国养老服务 业发展论坛,以及养老服务标准化建设与服 务认证主题论坛、社区居家养老服务主题论 坛等12个分论坛。另外,第八届国际合作交 流洽商会等重要活动也将同期举行。

"中国北斗"可为阿拉伯国家和地区 提供优质服务

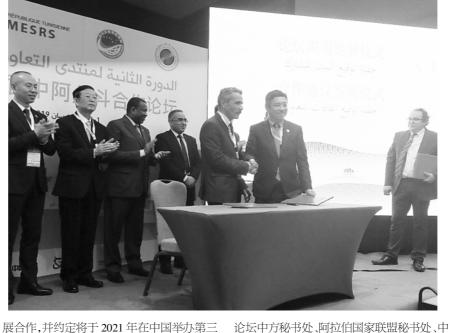
■ 陈飚 韩阜业

记者从中国卫星导航系统管理办公室获 悉,第二届中阿北斗合作论坛近日在突尼斯 开幕。论坛期间,中阿双方联合举行北斗系统 测试体验活动, 并联合发布阿拉伯地区北斗 系统测试评价结果。测试评价结果表明,在阿 拉伯国家上空可见8颗北斗卫星,定位精度 优于10米,可用性95%以上,可为阿拉伯国 家和地区提供优质卫星导航服务。

本次论坛是北斗系统开通全球服务后首 次在"一带一路"国家和地区举办的重要活 动。为展示北斗系统性能和特色优势,中阿双 方在论坛期间联合举行北斗系统测试体验活 动,并发布了上述报告。中方相关人士在论坛 上介绍了北斗系统建设、应用推广、国际合作 等情况, 重点介绍了位于突尼斯的中国北斗 首个海外中心——中阿北斗/GNSS 中心建成 近一年来的合作成果。

论坛为期两天,主题是"合作、应用、服 务"。中方在论坛期间还举办了卫星导航专题 培训,来自多个阿拉伯国家的学员得以更深 入了解和应用北斗系统。

论坛上,中国卫星导航系统管理办公室 与阿拉伯信息通信技术组织签署并发布《第 二届中阿北斗合作论坛联合声明》,强调双方 将设立论坛常设秘书处,携手做强论坛机制, 采取务实举措推动落实论坛达成的共识。声 明明确双方将在应用产业化、教育培训、测试 评估、技术研发、北斗增强系统等领域继续开



展合作,并约定将于2021年在中国举办第三 届中阿北斗合作论坛,继续践行"丝路精神", 推动中阿卫星导航合作不断深化。

2018年12月27日,北斗系统开始提供 全球服务。近年来北斗系统已在多个亚非国 家的不同领域得到广泛应用。2019年至2020 年,中国还将发射10余颗北斗导航卫星,全 面完成北斗三号全球组网建设, 进一步提升 全球服务性能。

据了解,中阿北斗合作论坛由中阿合作

国卫星导航系统管理办公室、阿拉伯信息通 信技术组织联合主办, 吸引了来自中国和多 个阿拉伯国家政府部门、科研院所和企业等 的 300 余名代表参加。

中国卫星导航系统管理办公室主任冉承 其介绍说,第二届北斗合作论坛比上一次有 了全面提升,落实了许多设想和方案;中方在 北斗系统建设层面优先考虑"一带一路"沿线 国家,使他们充分享受到北斗的服务。