

“做最好的自己”

——2014年上半年九牧华东服务人的故事



著名哲学家柏拉图曾说过:“如果你不能成为大道,那就当一条小路,如果你不能成为太阳,那就当一颗星星。决定成败的不是尺寸的大小,而在于做一个最好的自己。”

做最好的自己其实是一种智慧的选择,做最好的自己,在属于自己平凡的岗位,绽放非一般的光环。然后像孔雀开屏一样给人们夺目的惊艳。这就像我们2014年上半年九牧华东服务人的故事一样,细细拜读,一个个平凡的小故事讲述着我们华东服务在成长的道路上持续前进。

这是一封杭州用户的来信:我家住杭州市萧山区城乡镇顺发美知小区****,7月13日下午一点多,往九牧400-6969-888全国服务热线打电话,因为单位临时通知我明天出差,希望尽可能安排师傅下午就能上门处理。挂了电话不到3分钟,杭州当地就有服务网点打电话给我,询问具体情况和希望上门的时间,简单几个问题回答完,询问我师傅15:30上门家里是否有人等等。没想到售后龙师傅果然在我要求的时间之内上门,而且还提

前了十几分钟呢。进门时候师傅礼貌的摁了门铃,出示了上岗证,整齐干净的穿着让我立即感到九牧的专业。进门前师傅还专门换上了鞋套,于细节中体现服务的周到。师傅先对产品进行了排查,在确定了我购买的单据后,师傅熟练地解决了问题,原来是当初装修公司师傅没有把龙头固定好才会渗水。师傅安装完后还帮我把柜子里的尘土擦干净,服务真是太周到了!我很喜欢这样的服务,最后师傅还说:以后有什么问题可以随时联系并留下了服务监督卡和联系方式,给我一种可以依靠的感觉,感觉九牧就在我的身边。当初选择买九牧就是冲着它是大品牌,看来我是选对了。九牧的服务真是人性化的服务,我非常认可九牧,并且会把九牧产品推荐给亲朋好友,也祝愿九牧越来越好!

青岛用户刘女士2008年购买的3333-065的厨房龙头,使用至今发现固定龙头的马蹄形组件断裂。接到该服务信息后,青岛客服主管陈主管按照预约上门为刘女士服务,上门后发现因为断裂已经生锈且嵌入墙体拆卸

难度很大。虽然刘女士龙头已经超保,但是考虑其家里均是九牧产品,陈主管还是免费帮其维修,光拆那个固定组件陈主管就蹲着花了一个多小时,站起来时售后服务工装已经沾满了锈斑。400回访时刘女士对陈主管的服务赞不绝口。

合肥的信息员小杜每次拨打用户电话预约上门时间时遇到用户未接听,他都会用自己个人的手机给用户发一条短信,“您好,我是合肥九牧客服中心的,您报修的九牧产品XX问题我处已受理,师傅什么时间上门您方便呢?给您带来不便敬请谅解。”

还有上海的王师傅,一次上海遭遇暴雨,可是浦东新区有一个用户家里厨房龙头漏水。接到客户电话后,王师傅冒雨上门去维修,那天回来就感冒了。杭州的吕师傅上门维修的时候,所骑摩托车和别人的小车碰撞了下,他拖着满满淤青的右脚每天上门服务于不同的用户,这样的故事还有很多很多……就是他们这样一群人,一群人可爱、可敬、可歌的服务人,选择用最好的自己撰写着一个个属于华东九牧服务的故事。

华东客服人员的工作是平凡的,要让平凡的工作绽放出耀眼的光芒,我们会继续坚持带着一颗积极服务的心、一双懂得微笑的眼睛。

要做最好的自己,作为一名优质服务员,不必奢求别人对自己的评价有多高,而应该在乎的是明天的自己可以比现在做得更好。一天一点进步,一天一点超越,朝着更优秀的方向不断迈进。做最好的自己,把最美的九牧微笑留下,让我们华东服务的自信引导全国九牧服务的发展!



平凡之中创感动

——九牧山西大同服务事迹

2014年4月17日,或许对我们来说是一个普普通通的周四,但对于80余岁的大同郭老先生却是一个感动的开始。

这一天,大同郭老先生致电大同九牧客服部,家里用了6,7年的龙头有点小毛病,寻求售后上门服务,大同信息员先对郭老先生的个人信息进行了详细登记,并耐心地与郭老先生进行产品型号的核对,由于郭老先生年纪较大,对产品型号了解不多,信息员细心地按照郭老先生对产品外形的描述核对图册,确定了产品的具体型号,因为需要安排维修技师上门维修,在与郭老先生进行了详细的沟通之后,按照郭老先生的时间需求,约定在隔天上门服务。

4月18日,大同曹润平技师在接到派工信息后,根据郭老先生的描述做好上门所需的准备,在出发之前,先电话联系了郭老先生,确定老先生在家并告知自己将上门服务。按照约定的时间,曹师傅着装整齐来到了郭老先生的家中,先是换上鞋套,对现场进行了简单的整理,以免在服务过程中造成现场的脏乱。在确定总水阀关闭之后,师傅开始进行细心专业的处理,在师傅娴熟的服务技能下,几分钟内问题就得到解决,并将龙头重新装好,试用了几次完好如初。

曹师傅对郭老先生耐心细心地进行了讲解,告知郭老先生产品的使用注意事项,并对郭老先生说,“如果需要我们再上门服务,可立即拨打400热线,我们将会在第一时间上门服务,您的问题就是我们的问题,我们将会用专业的技能为您解决,避免给您生活造成不便”。曹师傅在服务完成后,不忘将现场物品位置进行复原,将现场整理好,并把地板打扫得干干净净,在郭老先生签完字之后,曹师傅才静静地离开老先生家。

曹师傅离开之后,郭老先生被曹师傅的热情服务深深打动,一切普通平凡的上门服务,细致的维修准备,专业的维修技术,细心的使用提醒,全心的现场整理,深深地烙在郭老先生的脑海之中,久久不能忘怀。

5月14日,大同客服部收到了郭老先生寄来的亲笔表扬信,信中满满是郭老先生对曹师傅,对九牧售后深深的感激和钦佩,对九牧的售后服务水平致以崇高的谢意!



JOMOO 九牧
中国高端卫浴领导者



售前、售中、售后
一站到底,缔造满意

九牧,以扎实的专业技能及敬畏始的严谨态度,将售前、售中、售后服务一站式有机结合,深入了别墅的需求,彻底解答疑问,将专业优势发挥极致,缔造满意服务。



一站式管家服务
400-1919-999

