# 投诉促提升活动方案范文(合集18篇)

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2025-04-05

*投诉促提升活动方案范文1顾客满意度指数（CSI）是目前国内外质量领域和经济领域一个非常热门而又前沿的话题，顾客满意度成为各国宏观质量指标评价体系中的一项重要指标。顾客满意度与顾客保留率成正比关系，提高该指标还能导致企业的经济回报和价值增值的...*

**投诉促提升活动方案范文1**

顾客满意度指数（CSI）是目前国内外质量领域和经济领域一个非常热门而又前沿的话题，顾客满意度成为各国宏观质量指标评价体系中的一项重要指标。顾客满意度与顾客保留率成正比关系，提高该指标还能导致企业的经济回报和价值增值的提升。因此对于汽车售后服务行业而言，是否重视顾客满意度将直接决定着该行业将来的发展走势。

客户满意度战略不仅仅是经营战略，而且是企业运行全过程的战略，因此不仅要求产品/服务质量要使客户满意，而且要求生产、服务的全过程要使客户满意，从而提高顾客对企业的忠诚度有利于实现企业利润，增加效益。

因此，企业不仅要不断提高产品质量以满足客户，而且还要通过满足顾客的需求，把顾客满意度放在重要位置，将顾客满意看作企业的一项长期投资。

激烈的竞争，迫使企业在生产经营中关注客户的因素，并以顾客的需求和利益为中心，最大限度地满足顾客的需求。“以客户为中心”的经营理念，已经成为广大企业的行为和思想的准绳。

汽车售后服务顾客满意度现状

根据 亚太公司 CSI 调研报告，20\_ 年中国汽车经销商售后服务的总体满意度大有改观，中国汽车消费整体满意度与 20\_ 年相比提高了 14 分，达到 833 分，比20\_ 年首次开展该项调研时提高了 50 分。目前雪弗兰特约售后服务中心已从 20\_ 年上市时的 64 家迅速发展到 373家，遍布全国。20\_ 年上海通用雪弗兰授权经销商摘得 售后服务满意度第五名。20\_ 年，中国汽车市132 物流工程与管理 第 35 卷场整体呈高速增长状态，雪弗兰品牌在国内任然实现了555991 辆的销售数字和 的同比增长速度，很明显可以看售后服务对销售工作所起的作用。

很多汽车品牌已经注意到提升顾客满意度的重要性，并也在积极的通过各种各样的知道和监督品牌经销商提高顾客满意度。通常采用的方法有：第三方电话回访调查、神秘顾客的现场体验。制定详细的服务知道流程、进行驻店式现场的指导培训、信息咨询公司的调研等。

2 汽车售后服务顾客满意度存在的主要问题 相关资料显示，在 20\_ 年中国汽车售后服务满意度调研中，售后服务体系的非规范化和粗放性管理严重制约着中国汽车服务行业的健康发展。4S 店或特约经销商在维修过程中偷工减料，轻检查、重换件，甚至滥用乱用养护产品。服务人员良莠不齐，综合素质不高是 4S 店或特约经销商在给顾客提供售后服务中存在的比较普遍的问题。另外，汽车售后服务行业的标准不明确，法律法规不健全。虽然汽车品牌顶端管理层在通过各种方式进行提高客户满意度的努力，经销商却在具体执行上大打折扣。我国汽车售后服务中存在着不少问题，主要体现在以下几个方面。

售后服务重承诺，轻实施

一些经销商认为，服务承诺只是促销汽车的一种策略。为了增加销售他们会给消费者很多做不到的售后服务承诺。

言过其实的服务承诺很可能会提高消费者对售后服务的期望值，实际上有些承诺根本做不到，因此会造成消费者对售后服务的不满，甚至导致服务信誉下降。

服务标准的制定与顾客的实际需求不相一致 我国的汽车售后服务意识相对落后，并不是真正站在顾客满意的角度进行售后服务工作，汽车维修人员为了增加收入想方设法让顾客更换不必要换的零配件，而不是解决问题，国外服务的立足点是高保质期，延长汽车正常使用期。

伦理道德问题

在大量关于汽车维修的投诉中，不诚实行为占了很大比例。不诚实行为指供应商欺骗顾客，偷窃个人财产，对没有提供的服务收费或建议顾客购买不需要的产品。

不重视顾客投诉

顾客投诉是企业有价值且免费的信息来源，是企业了解顾客未满足的需求的渠道，是企业创新的来源，是使企业再次获得顾客的机会。有研究显示，与流失顾客做生意的几率是陌生人的 2 倍。另有研究表明：40%的顾客对服务的感知是受企业对不可预见问题反应的影响，由此可见管理顾客投诉对企业的重要意义。雪佛兰汽车公司研究发现，在遇到问题的客户中，真正愿意提出投诉的大约只有 40%，但其中却有 80%的客户表示，如果公司以一种专业的、有效的、关心的方式处理他们的问题，他们将再次购买雪佛兰的产品，也就是说，即使公司不能彻底解决客户的投诉，也可以获得较高的重覆购买率。

3 提高汽车售后服务顾客满意度的对策

正确认识提高汽车售后服务顾客满意度的重要性过去，汽车行业的生产规模是决定企业竞争力的决定性因素。

作为最典型的规模经济产业，汽车行业的高投入高产出特点，要求企业必须在尽可能短的时间内尽快越过规模经济的门槛。全国三大汽车集团的领导地位正在逐步确立，各集团都在积极寻找新的管理方法和策略，在进入 WTO 后更好地确立在中国汽车消费市场的地位。汽车行业的竞争已逐步从 “以产品为中心”的模式向“以客户为中心”的模式转移，客户资源已被作为企业最重要的核心资源。通过满足客户的个性化需求，提高客户的满意度，进而提高客户的忠诚度和保有率，可实现缩短销售周期、降低销售成本、增加企业收入、扩展企业市场的目的，从而全面提升企业的盈利能力和竞争力。在提供从市场管理到客户服务与关怀的全程业务管理的同时，对客户购买行为和价值取向进行深入分析，可为企业挖掘新的销售机会，这些都是进行高质量售后服务的目的。

改善企业有形展示 营造良好的服务环境

在汽车售后服务店要营造良好舒适的环境，如果服务环境中缺乏消费者需要的某种背景因素，或某种背景因素使消费者觉得不舒服，他们才会意识到服务环境中的问题，例如气温、温度、通风、气味、声音、整洁等因素都会影响顾客对汽车售后服务的感知。一般说来，良好的背景环境并不一定能提高顾客满意度；然而，较差的背景环境却会降低顾客满意度。

改善店面设计

服务设施内外设计状况都可能会对消费者的感觉产生重大影响。汽车服务店面设计包括建筑物式样、风格、颜色、规模、材料、格局等。这些能够影响顾客感知，精美的服务环境能消除了顾客的排斥心理，拉近了与顾客的距离,还能让顾客心情预约，对你的店面充满信心。

提高服务人员整体素质

售后服务人员代表汽车售后服务企业。服务人员的仪态仪表是服务企业极为重要的实体环境。服务人员衣着整洁、训练有素、令人愉快，消费者才会相信他们能够提供优质服务。所以提高汽车售后服务人员的整体素质能够有效地改善 企业有形展示。

信息有形化

信息有形化的一种方法就是鼓励对企业有利的口头传播。汽车售后服务要给顾客一个正确的信息传递，例如：服务技能专业、服务态度诚恳、服务省时高效等。如果顾客经常选错服务提供者，那么他特别容易接受其他顾客提供的可靠的口头信息，并据此做出转换服务提供商。信息有形化的另一种方法是在广告中创造性地应用容易被感知的展示，汽车售后服务企业应该把它的服务理念融入广告之中。

开展顾客期望管理

站在顾客角度进行顾客期望管理

顾客期望是指市场上的顾客从各种渠道获得企业及产品、价格、服务等信息后在内心对企业产品及服务等形成一种“标准”，进而会对企业的行为形成一种企盼。顾客获得这些信息的渠道包括顾客过去购买的经验、周边人们的言论、该公司发布的广告以及公司对产品的许诺等。由于顾客对其产品或服务形成的判断标准高低不一，因而其期望的等级也不一。顾客期望影响顾客满意，从而影响企业的销售量和收入。

根据顾客满意的定义，当顾客感知的实际效果一定时，顾客的期望与顾客满意成反方向变化，即降低顾客期望有利于提高顾客的满意度，但是这样愿意前来尝试的顾客就少，即使顾客满意，因此重复购买率高，但由于其基数小，从而销售量少。相反，提高顾客期望值有利于吸引顾客购买，但顾客满意度低，所以将来愿意重复购买的频率就越低。

从公司角度满足顾客期望

从公司的产品和服务构成来看，影响顾客满意的因素有这样五个方面： 一是核心产品和服务，这是为顾客提供供给的本质；

二是服务与支持系统，包括外围的和支持性的服务，这些服务有助于核心产品的提供； 三是技术表现，如坚持标准、按时供应、信守承诺、降低产品和流程失误； 四是与顾客互动，比如员工的服务水平、注意力、服务速度等等； 五是情感因素，这是指服务的感性因素，感觉与情感的沟通，本质上是企业给顾客的感受。因此深刻理解顾客需求和期望是非常重要的。

重视通过在线服务提升企业形象

**投诉促提升活动方案范文2**

中西医结合医院测评方案

中西医结合医院——测评方案

一、调研背景及目的当今社会中，医院的服务宗旨已经从单一的病痛诊治开始转变，更多的医院注重以病人的感受为重心，这也是整个医疗模式在随着社会的需求而产生的改变，患者满意度逐步成为整个医院服务质量的衡量标准，受到了越来越多的医疗机构的重视。

医院通过第三方机构对患者满意度进行调查，以最短的时间通过市场调查的方式，准确了解目前医院所面临的问题及时找出原因，并进行针对性的整改。

二、调研整体思路

医院服务满意度提升研究体系遵循“发现问题→改进问题→进行整改→发现问题→„„”的循环改进流程，实现“测评”+“提升”的双重目的。

研究整体框架如下：

患者层面满意度评价微信平台意见采集管理层面现场检查提升医疗服务满意度研究体系标杆单位对比研究投诉通道意见采集发现问题座谈会重点问题深度访谈挖掘深层原因、需求提出实施整改建议

中西医结合医院测评方案

思路解读：

（一）发现问题

为了发现医院医疗服务中存在的问题，需要通过五种途径进行全面监测。

1、患者满意度评价

满意度评价是基于患者层面对医院医疗服务进行综合考核。

随着医学模式的转变，患者对医疗服务的需求越来越高，建立“以患者为中心”的服务理念已经成为医院管理的重要内容，对患者进行满意度调查是促使服务水平持续提高的一种必要的管理手段，“患者满意度”是评估医疗服务质量的重要指标，为进一步发现问题、改进服务提供定量数据支持。

为弥补卫生系统第三方测评样本量不足造成的样本误差，医院独立测评中可以增加患者样本量，并覆盖医院重点科室患者，使得满意度评价结果更客观、全面。一方面为医院管理部门获得相对客观准确的信息，另一方面建立压力传导机制，使得服务改进工作具体到科室。

2、现场检查

现场检查是基于管理层面，对医院服务执行规范进行考核。

卫生和计划生育委员会为明确各级医院的功能定位，完善医疗服务体系，适应人民群众不断增长的健康需求和经济社会发展对卫生事业发展的新要求，针对二级、三级综合性医院均提出了医院医疗服务能力标准。

各级医院均积极建立符合自身发展的“医疗服务规范”，旨在建立制度化、标准化的服务保障体系，把“人性化”服务融于医疗服务的过程，给病人以更多的人文关怀，努力创建百姓满意医院。

服务规范的执行原则是要保持医疗服务的逻辑顺序和对服务资源的协调利用，需要通过现场观察，检查服务是否遵循了标准程序，日常服务标准作业执行的怎么样？医师的职业规范和道德标准建立和执行的怎么样？从而发现和改正协调性和行动上的问题。

根据医院服务执行规范，安排人员对服务进行现场监督检查，发现执行不规范或不标准的服务流程及服务内容。

3、微信平台信息采集

为给医患提供一个沟通的平台，更好地服务于患者，各医院均开通了微信公

中西医结合医院测评方案

众账号，患者可以通过微信平台及时对医院服务作出评价，提出医疗服务中遇到的问题及建议。

通过定期对微信平台信息进行整合分析，可以获得患者意见的第一手资料。有助于医院针对性的改进服务。

4、投诉意见追踪分析

随着人们对健康需求的不断增加及法律维权意识的不断增强，医疗投诉时间明显增多。投诉已成为不可忽视的影响医院形象与口碑的因素，医院越来越需要正视患者的投诉。

一直以来有一种错误的认识，投诉影响了医院服务质量的评比和声誉，因此管理的目标在于尽量减少和消除投诉，管理的重点往往集中在对出现投诉的人和科室的处罚上。研究资料表明，医院需要患者的投诉，事实上，投诉能够使患者对医院更加忠诚，投诉得到高效处理的患者更是如此。投诉对一个组织是非常重要的，是改进工作的一个很好途径，只有发现不足，加以改正，才能赢得患者的信任。

通过对患者投诉进行分析，首先，可以发现工作中的不足之处，投诉产生的更多原因来自于服务上的缺陷，这些缺陷可能是主观的原因，也可能是服务流程上的不足或是管理不到位造成的；因此，当患者把不满提出来之后，给予医院一次机会把不满意患者重新转化为满意患者的机会。其次，可以认识到患者的隐性需求，在对患者投诉原因的分析后，我们发现相当多的投诉来自于我们忽视了患者的需求，才造成患者的不满；通过分析，使我们找到了患者的需求点，从而为医院提供新的服务思路，提高服务质量，重新赢得患者满意。

5、标杆单位对比

标杆对比是指借助标杆管理的理论和方法，发现问题、分析问题和解决问题的一种方法。医疗系统行业内标杆对比是以标杆单位/竞争者为基准的对比，直接面对竞争者的优势；标杆对比的重点是学习标杆优点，而非找自身缺点。

标杆对比的目的，就是通过借鉴那些公认的，卓越绩效组织的最佳工作方法和业务流程改进经验，来加速自身在服务和过程上实现持续改进，从而提高顾客满意度、增强服务优势。

标杆对比实际上是对一个组织树立起一面“旗帜”、一个目标、一个值得学

中西医结合医院测评方案

习的榜样。它提倡组织间的比较，并鼓励组织内部的相互学习，既营造一种向上的氛围，又对员工时刻保持着一种潜在的压力。因此，标杆对比的优势在于对医院内部学习、组织变革及提高绩效产生良好的推动作用。

（二）原因及需求挖掘

通过以上五种途径，发现医疗服务中存在的问题。为了深入地分析问题产生的原因，需要针对重点问题进行原因挖掘，并综合医疗服务人员的意见，找到双方的平衡点，使得改进建议更合理，操作性更强。

深入挖掘需要进行定性研究，一般采用座谈会和深度访谈的方式进行。对重点问题向患者进行深入了解，掌握问题发生的原因、患者真实需求、医生角度可行性，从而对服务改进提出整体意见，提升医疗服务满意度。

1、深度访谈

通过结构化、开放式问卷，一对一的对患者进行访问，更深入地探索被访者内心的想法，了解患者的需求和意见，有效挖掘问卷调查中未涉及到的方面。

2、座谈会

为提高医疗服务质量，建议组织患者（家属）和医务人员开展座谈会，了解患者对各科室的管理、医护人员、医疗服务水平、环境卫生等方面的意见。

通过召开座谈会，不仅可以及时倾听病人心声，查找医院工作中存在的细节性问题，还有助于增进医患沟通，加强相互之间的理解和信任。

中西医结合医院测评方案

三、研究内容

（一）满意度评价内容

医疗服务满意度评价，涵盖服务的整个流程，包括服务质量、服务效率、服务态度、医院环境等方面。

鉴于门诊和住院患者接受的服务内容存在差异，因此分别针对两类患者给出两套测评体系。

1、门诊患者评价内容 ——服务质量  医生诊断准确性  护士操作专业性  导医人员服务标准化  医技科室人员专业性  检查化验项目合理性  医疗费用信息公开透明度——服务效率  预约挂号便捷程度  挂号收费流程标准化程度  候诊检查叫号流程标准化程度  检验拍片预约服务的效率  药房工作人员效率——服务态度  医生服务态度  护士服务态度  医技科室人员服务态度

5  挂号收费窗口服务态度  导医服务态度  志愿者服务态度——医院环境

 导引指示标示清晰准确性  候诊环境卫生  厕所卫生  停车服务  公共设施卫生

2、出院患者评价内容 ——服务质量

 入院及出院注意事项说明  主治医生诊断准确性  护士人员技术水平 护工人员专业性  检验项目合理性  医院伙食情况——服务效率

 入院及出院手续便捷性  主治医师会诊及时性  护士工作及时性——服务态度  医生服务态度

中西医结合医院测评方案

中西医结合医院测评方案

 护士服务态度  其他工作人员服务态度  医患沟通  对患者隐私保护——医院环境  病房环境卫生  医院整体环境卫生  公共设施卫生

为了更详细地了解患者的意见，需要对评价内容进行细化。具体操作，即针对患者表示不满意的服务内容，进行具体追问，尽可能具体到科室、责任人，便于医院实施整改落实到科室或责任人。

例：患者对“治疗效果”不满意，调查中进行追问：

—请问您对治疗效果不满意的科室是\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_？医师人员\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_？—请问您对治疗效果不满意的具体表现有哪些？  医生专业性不强  病情没有好转  没有对症治疗

 其他（请指出）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

（二）服务规范现场检查

现场检查内容，需要依据医院现行的医疗服务规范进行检查。（具体内容待定）

示例：

中西医结合医院测评方案

—导医服务规范  服务意识  礼节礼貌  灵活分诊—护士服务规范  仪容仪表  热情、主动、周到—药房服务

 工作准确、迅速  操作规范  仪容、仪表—医技科室服务—收费服务规范—医院环境

（三）微信、投诉意见整理

通过将微信、投诉意见等非结构化信息进行量化，得到患者意见的集中表现。

（四）标杆对比

标杆对比在医院管理中的应用，分为4个阶段。

1、标杆对比阶段1：选择标杆对比的项目，制订标杆对比计划。 为了制订标杆对比计划，必须回答以下问题：  哪些指标要进行标杆对比？

中西医结合医院测评方案

 怎样测量这些指标？  目前这个指标的表现如何？  患者对该指标有什么期待？

2、标杆对比阶段2：确定标杆医院，收集相关信息和数据。 标杆对比数据收集阶段必须要回答的问题如下：  哪些医院的这个指标表现较好？  我们能从标杆医院学到什么？

3、标杆对比阶段3：分析、比较过程。 标杆对比分析阶段要回答的问题如下：

 如何把标杆医院的指标表现与我们的进行比较？  指标表现差距有多大？  差距的根源是什么？

 我们的指标，哪些方面可以考虑进行改进？

4、标杆对比阶段4：实施改进方案。 标杆对比改进阶段要回答的问题如下：

 如何运用从标杆医院学到的经验，来帮助改进我们的指标表现？

 标杆医院指标中的哪些操作需要修改，才能移植到我们的医院管理系统中？

 改进我们的服务，应该制订哪些目标？  怎样在我们的服务过程中实施改进？

（五）深度访谈、座谈会

深度访谈和座谈会调研的具体内容主要涉及医疗服务中的各环节，主要包括服务质量、服务态度、服务效率、医院环境等方面。（具体内容待定）

中西医结合医院测评方案

四、调研对象及调研周期

（一）调研对象

1、满意度评价：调查对象为18岁及以上到医院就诊的患者或家属，尽量兼顾到医院主要科室。

2、现场检查：调查对象是医院服务规范中涉及到的各个方面。

3、微信平台信息收集：调查对象是医院微信平台用户。

4、投诉意见处理：调查对象是近期内向医院进行反馈的患者意见。

5、标杆对比：调查对象是标杆医院。

（二）调查周期

为配合温州市卫生局第三方满意度测评，并及时进行整改，建议与第三方测评周期一致，计划按照季度执行，一年4次。

五、调研成果

（一）患者满意度评分结果

（二）各服务项目的具体问题

（三）标杆单位服务管理经验

（四）调整建议

**投诉促提升活动方案范文3**

根据高一年级实行文理分科后的具体情况，正确指导学生形成适合自己的学习方法并提升高考科目的学习成绩，是高一年级所有教师共同的目标和课题。根据年级学生的实际知识水平和能力状况，从以下几个方面做好高一年级教学质量提升工作。

>一、风气先行，纪律保障

良好的风气是集体进步的保证。从教风到学风，再到班风，直至形成整个年级的优良风气，是我们完成集团“166”任务的保证。因此，我们教师要从大成中学“教书启智，育人铸魂”的教风入手，落实到教师的日常工作中， 内化为每个教师工作的动力和行为规范。并以此带动“锻造自我，奋勇争先”的优良学风的形成。在学生中营造以刻苦学习为荣，以成绩优秀为荣的良好氛围。欲达此目的，必须以纪律作为保障。纪律是每一堂课的保障，我们每个老师都应该是安全员和管理者，每一堂课的老师就是这个课堂的管理者，必须承担安全责任和纪律管理责任。 高一教学质量提升领导小组

组长：李学彬

副组长：陈建波（负责高一教学质量提升管理）

卓泽震（负责高一德育教育提升管理）

组员：各处室（指导协调） 年级组（严格管理，狠抓落实）

>二、确立明确的目标

年级目标：年级以各班学生人数的25%作为一本培养目标，以学生人数25%作为二本培养目标；剩余人数作为三本或专科培养目标。

班级目标：各班以相应比例的人数为相应层次的目标，并对各层次目标的学生建立跟踪机制。

学生目标：学生个人必须制定自己的目标，允许学生个人目标高于班级目标，以促使他们能够努力实现自己的目标。班主任要督促学生按各考试阶段制定出具体可行的成绩目标，来作为要求学生的依据。

>三、教学过程管理

（一）、抓备课

以高效课堂为突破口，要求教师把课上成有质量的课，把功夫下在课前，认真做好备课工作，努力提高课堂效率。力争做到：

1、认真研究教材和学生，整体把握教材体系，了解学生的知识水平和能力水平，做到以学生发展为根本，以提高教育教学质量为目标。

2、建立集体备课的制度，让学生共享所有教师的智慧。

（1）两个人以上的学科都要固定时间、地点、内容、中心发言人，全面开展集体备课。（要求不能占用学生正常上课时间）。

（2）每次备课要讨论要上课的内容、重点、难点、热点、学生容易出错的地方，以及教学策略。做到集思广益，把教师个体的认识纳入到群体的智慧之中，力争每次集体备课都有实效性，制定的方案有实用性和可操作性。

（3）教学反思。集体备课时首先讨论交流上次反思。总结经验，弥补不足。

（二）、抓上课

**投诉促提升活动方案范文4**

>一、活动目标

为感谢广大客户长期以来对本支行的关心和支持，进一步提升本支行的市场影响力，本支行以感恩之心举办以下营销活动，努力回报客户的信任，致力提升客户价值，和客户共谋发展，分享创造硕果。

>二、活动内容

(一)开展“存款拿大奖，福气喜临门”主题活动

1、活动对象：支行全体存款客户。

2、活动时间：20xx年5月1日—20xx年5月7日。

3、活动规则：活动期间，凡是到支行办理存款业务满XXXX元的客户即可获得一次抽奖资格，活动期末抽取20名幸运客户，分别赢取价值XXXX元的XX商品。

(二)开展“贷款喜得奖，好运日日来”主题活动

1、活动对象：支行全体贷款客户。

2、活动时间：20xx年5月1日—20xx年5月7日。

3、活动规则：活动期间，凡是到支行办理贷款业务的客户即可获得一次抽奖资格，活动期末抽取20名幸运客户，分别赢取价值XXXX元的XX商品。

(三)开展“用电子银行，得惊喜好礼”主题活动

**投诉促提升活动方案范文5**

>一、活动目的

通过中秋节的促销活动及广告宣传来聚集人气，拉动消费，以增加销售收入和利润额为目的，另一方面在消费者中留下较好的印象，加强消费者和企业员工对天鹅湖餐厅的信心，增强品牌知名度和佳誉度，影响消费者品牌忠诚。

>二、活动主题

“月满中秋夜，天涯共此时”，天鹅湖助您亲情连通

>三、活动时间

x月x日—x月x日（具体时间待定）

>四、活动内容

1、现场猜谜活动

专设一个灯谜区，在活动现场悬挂有谜语的五彩灯（红灯）笼。所有灯谜均不分难度，只要猜中者皆能获得xx元的消费优惠券。

灯谜可在活动期间，每天陈列xx个，中秋节时陈列xx个。

灯谜牌为木刻小牌，大小和护身符差不多，外型古朴，具收藏价值。一面为天鹅湖餐厅标志，一面为灯谜，如宾客猜中，可取下送至领奖处，而灯谜牌则用红色香包包好送给宾客。（香包外同样印有天鹅湖标志）

2、巨型月饼

制作一个x米直径的月饼，摆放在大厅内做宣传，在xx当天给现场宾客每人大派送。

准备相机及打印机，如有宾客想与巨型月饼或主题布置区域合影可以提供服务。消费xxx元以上的宾客免费合影，其它宾客每人每次收费x元。

提前联系巨型月饼的制作，如本餐厅制作不了，可以联系外地，以此做为宣传卖点。

巨型月饼要取一个吉祥的名字，具体名称可向社会征集，由报纸进行炒作。确定采用者可以获得由天鹅湖提供的八月十五团圆宴一桌，价值xxx元。

八月十五晚七点以后，在餐厅消费的宾客均可参加巨型月饼品赏活动。由餐厅高管、员工及嘉宾共同举行切饼仪式，统一送至顾客手中。切饼嘉宾还可等到一份荣耀，将自己切好的饼，亲自送到家人朋友手中，表达自己深深情意。

3、送平安

在餐饮大厅内设置一个中秋主题区，以月亮、兔子、嫦娥、吴刚、桂树等为主题来布置，制作材料为泡沫等物品，用礼宾栏围起来，不可靠近。

在大厅的装饰用桂树上悬挂平安符，象征平安、团圆、宝贵。平安符为红色丝绸与小木牌，制作新颖，各具特色。凡在餐饮消费的宾客均可选取一个自己喜欢的平安符，送给家人朋友，祝福平安、幸福。

平安符每桌送一个，如有需要，可售xx元一个。

4、全家福团圆宴

由厨师长推出八月十五全家福团圆宴套餐菜单，从xxx元——xxx不等（可根据餐厅实际情况而定）。

凡活动期间在餐饮预定xxx元以下团圆宴套餐的宾客均免费赠送果盘一份，在餐厅内免费与布景合影，免费猜灯谜。

活动期间在餐饮预定xxx元以上团圆宴套餐的宾客均免费赠送豪华果盘一份、天鹅湖月饼礼盒一份，在餐厅内免费与布景合影，免费猜灯谜。

活动期间在餐饮预定xxx元以上团圆宴套餐的宾客均免费赠送豪华果盘一份、豪华天鹅湖月饼礼盒一份，在餐厅内免费与布景合影，免费猜灯谜，可亲手书写祈福孔明灯一个。

5、情侣宴

由厨师长推出八月十五情侣宴套餐菜单，从xx元——xxx不等（可根据餐厅实际情况而定）。

预定情侣宴套餐的宾客均免费赠送果盘一份，在餐厅内免费与布景合影，免费猜灯谜。

**投诉促提升活动方案范文6**

食堂承包竞聘演讲稿

尊敬的各位领导：

大家上午（下午）好！

我叫，年参加工作，（个人工作经历）本学期我想参与到学校的食堂经营管理工作中来，我将在司务长的指导下，在全校各部门领导、老师、同事的大力支持与帮助下积极学习和开展工作，努力将食堂的各项工作落实到实处，与食堂的全体员工一道，不断完善自我、不断总结经验、不断提高自身素质，为我校食堂工作水平的提升和师生就餐环境的整体提升不断奋斗！

我校自建校以来，一直以超常规的跨越式发展，学校食堂担负着为全校师生提供膳食保障服务的重任。可以说，食堂后勤管理是一个与师生员工的日常生活最密切相关的部门。本学年总务处膳食部的各项工作继续坚持 “服务、规范、高效、一流”的原则，理清工作思路，强化各岗位责任制的落实，加强基础建设，加强岗位培训，提倡创造性开展工作；引导食堂人员养成用心工作、勤于思考的良好习惯，调整心态，准确定位，牢固树立服务意识，尽最大努力解除师生的后顾之忧，高标准完成饮食卫生、饮食质量、饮食安全、为师生健康负责，为教育教学服务，为学校的发展服务。（本段可以省去）

针对目前存在的问题，在未来的工作中，我将着力开展以下工作：

一、关于员工工作方面

1.在员工招聘方面，尽量对身体条件符合食堂要求的贫困学生家长进行优先考虑，这样既满足了食堂招聘的需求，同时也给贫困家庭提供了经济来源，减少了贫困家庭子女的思想负担，充分地体现了我们食堂的人性化经营模式。

2.在对员工的培训方面，坚持职业道德思想培训工作，采取了一带一，老带新、熟手带生手的培训方式。让食堂各班班长在传授技术和管理别人的同时提高自己和团队的服务水平，同时各班组直接定期进行经营交流和技术探讨。

3.在员工的服务考评方面，运用科学管理方法，对员工的思想服务意思、个人卫生和仪态状况、岗位绩效进行全面考评。不断增强服务意识和员工个人的卫生标准，做到分工合理、权职明确。

二、关于食品和设备方面

1．对原料的采购、验收、入库、出库、保管严格把关。对不符合要求的原料坚决拒收，确保学校师生吃上新鲜、安全的事物。

2、对卫生严格制度化管理，分工清楚，责任明确。过期食材和剩饭剩菜及时进行处理，设备进行定期检查。

3、加强餐桌和地面的清扫力度，保持良好的卫生标准，营造良好的就餐环境。

三、关于经营形式和管理手段

1.在学生就餐窗口问题上，可以采取男女间隔的窗口形式，一方面可以缓解男女就餐食量差距上带来的粮食的浪费问题，另一方面也有助于缓解插队现象的产生。

2.根据季节性变化为师生制作合理饮食，使师生有更强壮的身体，能更好地投身教学和学习工作中去，夏季到来可以为师生提供免费的凉茶。

3.开展包饺子竞赛等联谊活动，一方面培养学生的动手能力、增强节约粮食的意识，另一方面可以拉近师生距离、促进师生交流。

4．开设盖浇饭、拉面等窗口，增加师生的就餐的选择性。这样可以减少挑食带来的巨大的浪费，也是树立品牌食堂的有效手段。

以上就是我对未来工作的展望，最后表达我最真切地祝愿：希望在全体领导、员工和广大师生的共同努力下，某某中学的明天更加美好、某中人的明天更加辉煌！

谢谢大家

**投诉促提升活动方案范文7**

为进一步推进我校内涵发展、质量提升战略的实施，不断巩固本科教学工作在全校工作中的中心地位，学校拟于20xx年5月5日至6月6日开展第二届“教学质量提升月”活动。现提出如下实施方案。

>一、指导思想

围绕立德树人的根本任务，坚持“深化改革、强化发展、优化保障”的建设思路，主动适应社会需求，自觉遵循高等教育规律，采取有效举措，重点聚焦内涵建设，全面提高本科教学质量。

>二、总体目标

>三、组织领导

为确保“教学质量提升月”活动顺利进行，学校成立“教学质量提升月”工作领导小组。

组长：分管校领导

副组长：张进、孙月琴、杨抚生

成员：曹克、姚学峰、许建平、张春法、陆华良、戈晓毅、段伟伟、周继良及各学院分管教学领导。

领导小组的工作任务是统筹协调“教学质量提升月”的各项活动，指导学院的活动方案，检查活动的进展情况，总结活动的实施成效。

>四、工作内容与时间安排

“教学质量提升月”活动拟分三个阶段进行：

>（一）宣传发动阶段（5月5日——5月9日）

1、召开教学委员会会议。深入贯彻《南京财经大学关于全面提高人才培养质量的实施意见》精神，按照学校20xx年教学工作要点要求，结合学校“十二五”发展规划与建设目标，召开学校教学委员会会议，全面布置“教学质量提升月”各项活动。

2、各学院拟定“教学质量提升月”活动方案。然后各学院针对学校“教学质量提升月”的工作要求，结合各学院的特点和师生实际情况，制定各学院“教学质量提升月”活动方案。要求各学院在集思广益的基础上针对存在问题，提出鲜明对策，充分调动广大教师和学生参与教学质量提升活动的积极性，开展多角度研讨，广泛听取任课教师对学校教学改革、建设的意见和建议，以及学生对学校、学院（部）和教师教学工作的意见和建议。

各学院需将各自的《“教学质量提升月”活动方案》于5月9日将电子稿和纸质稿交至教务处。

>（二）具体实施阶段（5月9日——5月30日）

1、开展“十二五”省重点专业建设情况中期检查工作。根据省教育厅下发了《关于开展“十二五”高等学校重点专业建设情况中期检查的通知》（苏教办高〔20xx〕5号），然后对我校经济学院、国际经贸学院、金融学院、会计学院、食品科学与工程学院和法学院等6个学院中获20xx年立项建设的省重点专业（类）开展中期检查。

**投诉促提升活动方案范文8**

>活动主题：

中秋促销

>活动内容：

一、月饼大世界

汇集省内外厂家、品牌的各式月饼近300多种，质优物美，是月饼的理想购买世界。

二、购物抽奖送月饼

1、凡在20xx年8月30日—9月21日17点前在大厦购物满50元者即可参加抽奖。

2、抽奖凭有效购物凭证，每满50元抽一次，超过50元部分金额以50元的倍数计算抽奖次数（不足倍数部分不予计算），最多限抽10次。

3、抽奖方式在一抽奖箱放置60乒乓球，其中奖球为6个（一等奖一个，二等奖2个，三等奖3个），空球为54个，一次抽一个球，以抽出的球决定中奖与否（每次只能抽一个球，多抽作废并计入应抽次数）。

4、若抽中奖球，则当场兑奖。奖品设置为：

一等奖：奖价值50元的月饼购物券一张

二等奖：奖价值30元的月饼购物券一张

三等奖：奖价值15元的月饼购物券一张

5、购物券仅限在指定时间内在本大厦购买月饼，如不要视为自动放弃，恕不兑现金。

三、吃月饼大赛决赛

决赛：9月21日下午2：00

比赛地点：C座大厦一楼中庭

初赛按报名顺序分组，比赛分组淘汰制，每组取优胜者1名，进入复赛。

复赛在初赛决出的优胜者中以抽签方式决定分组，每组3—5人，比赛采取分组淘汰制，每组取优胜者1名进入决赛。

决赛以个人为单位分别进行，最后决出一、二、三等奖的获得者。

比赛规则：由大厦统一提供同等大小、同等馅料的三个月饼，看谁在最短的时间内全部吃完（以吞咽下肚，张口后后口中无显著残留物为准），谁为优胜，如违规，比赛成绩无效。吃法不限。

比赛有裁判及裁判长，比赛结果由裁判当场判定。若有争议，裁判长为最终决定者（凡报名参赛者即自愿无条件服从本条规定）。

奖项及奖品设置：

一等奖1名：iphone6s一部

二等奖2名：ipadair2一部

三等奖3名：1000元奖金

**投诉促提升活动方案范文9**

>一、总体要求和主要目标

（一）总体要求。深入贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会及全国卫生与健康大会精神，通过加强儿科医务人员队伍建设，完善儿童医疗卫生服务体系，推进儿童医疗卫生服务领域改革与创新，促进儿童医疗卫生事业发展和儿童健康目标实现。增加儿科医务人员数量，提高队伍整体素质。加快调整结构、优化布局，提升儿童医疗卫生服务能力，实现区域儿童医疗卫生资源均衡发展。

深化体制机制改革，建立完善促进儿童医疗卫生事业发展的政策体系和激励机制，调动儿科医务人员积极性。坚持预防为主、防治结合、发挥基层作用，做好儿童医疗卫生服务工作，增强人民群众获得感。

（二）工作目标。到20xx年，初步构建符合我省实际的儿童医疗卫生服务体系，每千名儿童床位数增加到张。加强儿科医务人员队伍建设，每千名儿童儿科执业（助理）医师数达到名，80%乡镇卫生院和社区卫生服务机构至少有1名全科医生提供规范的儿童基本医疗服务。

到20xx年，建立健全功能明确、布局合理、规模适当、富有效率的儿童医疗卫生服务体系，每千名儿童床位数增加到张。加强儿科医务人员队伍建设，每千名儿童儿科执业（助理）医师数达到名，每个乡镇卫生院和社区卫生服务机构至少有1名全科医生提供规范的儿童基本医疗服务，基本满足儿童医疗卫生需求。

>二、主要措施

（一）加强儿科医务人员队伍建设。

1、推进高等院校儿科医学人才培养。改革儿科学专业化教育，制定普通高校开展儿科学专业人才培训规划。支持普通高等医学院校设置儿科学本科专业。在我省8所举办5+3一体化医学教育的高校开展一体化儿科医生培养。根据教学资源和岗位需求，逐年增加招生人数，力争20xx年儿科学本科专业招生规模达200名，并逐步扩大儿科学专业研究生招生规模。

医疗机构优先招聘儿科学专业本科生和研究生。继续推进我省农村订单定向医学生免费培养工作，十三五期间每年为基层医疗卫生机构招收培养一批从事儿科等各科常见疾病诊疗服务的全科医学人才。

2、扩大儿科专业住院医师规范化培训规模。根据临床医学、儿科学毕业生数量和岗位需求，住院医师规范化培训招生向儿科倾斜，到20xx年累计招收培训儿科专业住院医师1750名以上。加强培训体系建设及培训过程管理，注重培养临床诊疗能力，提高临床技能水平，使培训合格的儿科专业住院医师具备独立从事儿科临床工作的能力。

各地统筹使用住院医师规范化培训财政补助资金时，在生活补助等方面适当向儿科倾斜，鼓励各地探索订单式培养的有效途径。鼓励和吸引经过住院医师规范化培训的中医、中西医结合专业住院医师从事中医儿科诊疗工作。（省卫生计生委、^v^负责，省教育厅、财政厅参与）

3、开展儿科、产科医师转岗培训。建立儿科、产科医师转岗培训工作机制，通过财政补助和医院自筹等方式拓宽经费来源，开展儿科、产科医师转岗培训。从20xx年起，每年为粤东西北地区培训1000名产科医师及助产士，转岗培训360名儿科医生。鼓励各地医疗机构执业范围为非儿科专业的临床类别医师，以及中医、中西医结合专业的医师参加转岗培训。

4、开展市、县级医疗机构相关专业医师的儿科转岗培训，使其能系统掌握儿科季节性疾病、常见病、多发病的病因、发病机理、临床表现、诊断及鉴别诊断、治疗、康复与预防等专业知识和技能。经转岗培训考核合格且符合条件的，在原专科执业范围的基础上增加儿科执业范围，并纳入相关专业和儿科专业医师定期考核。对已转到其他岗位的儿科医师，通过提高岗位薪酬待遇等方式鼓励和引导他们返回儿科岗位。（省卫生计生委负责，省财政厅参与）

4．促进儿科医务人员职业发展。健全我省儿科领军人才和拔尖创新人才培养体系，将儿科高端人才的引进和培养纳入我省医疗卫生高地行动计划，百人医学领军人才计划和千人杰出青年医学人才计划，给予儿科医学人才培养和队伍建设一定的政策倾斜。

经过住院医师规范化培训的儿科医师，可参照国家卫生计生委等五部门《关于开展全科医生特设岗位计划试点工作的暂行办法》的规定，在职称晋升和主治医师岗位聘用中给予政策倾斜。在卫生计生突出贡献专家选拔和其他评优评先工作中，对符合条件的儿科医务人员应予以重点考虑。（省卫生计生委、^v^负责，省人力资源社会保障厅参与）

（二）完善儿童医疗卫生服务体系。

5．加强儿童医疗服务机构建设。各地要将增加儿童医疗卫生服务资源供给作为十三五期间卫生计生服务体系建设倾斜支持的重点，进一步加大政府投入，大力支持地级以上市儿童医院、综合医院儿科和省、市、县妇幼保健机构建设，加快建成国家、省、市、县四级儿童医疗卫生服务体系。加强区域规划和医疗机构设置规划，进一步优化资源配置，加快省儿童医院建设，力争到20xx年底前，开设500张床位，达到三级甲等水平；广州要力争成为国家儿童区域医疗中心；深圳市应至少设置1所三级甲等水平的儿童医院；到20xx年底前，常住人口超过500万的地级市应争取各设置1所三级儿童医院；常住人口超过300万的地级市可设置1所儿童医院。

城市综合医院根据医疗需求开设儿科门诊和儿科病房，按照需求增加儿科病床数；每个县至少有1所县级公立医院设置有病房的儿科，儿科床位至少占医院总床位的10%；各地可依托医学院校建设儿童医院。加强儿童医疗卫生服务资源的统筹利用，县（市、区）依据常住人口原则上设置1所妇幼保健与计划生育技术服务机构，所有乡镇卫生院具备住院分娩服务能力，鼓励有条件的妇幼保健机构扩展强化产科、儿科等服务功能，提高资源配置效率和服务水平。提升基层医疗卫生机构儿童服务能力，为基层医疗机构配置和培养能够提供儿科服务的全科医生。（省卫生计生委负责，省发展改革委、财政厅参与）

**投诉促提升活动方案范文10**

为巩固党的群众路线教育实践活动成果，充分展现全市卫生系统精神风貌，更好地为广大人民群众提供优质医疗卫生服务，全面提升医疗卫生服务质量，结合我市实际，制订本工作方案。

>一、指导思想

以科学发展观为指导，坚持以病人为中心，以医患安全为目标，规范医疗服务行为，优化医疗服务流程，加强医疗质量管理与控制体系建设，认真查找和解决医疗服务中存在的突出问题，提升质量、提高水平，努力改善患者的就医感受，为广大群众提供安全、有效、方便、价廉的医疗卫生服务。

>二、活动范围

全市各级各类医疗机构、中心血站、疾病预防控制中心和卫生执法监督机构。将各类社会办医疗机构纳入活动范围，实现医疗卫生系统全覆盖。

>三、工作目标

（一）加强班子和制度建设。全面落实各项卫生行政管理政策，着力解决综合管理中存在的水平不高、管理涣散、制度缺失、政令不通等问题，实现医疗单位纪律严明、管理严格、政令畅通、心齐气顺的目标。

（二）加强和规范质量建设。全面落实各项医疗服务核心制度，着力解决医疗卫生管理中存在的规范不严、操作不当、质量不高等问题，实现医疗单位规程齐全、照章办事、按规操作、合理诊疗的目标。

（三）加强行风建设。全面落实行业监督防控制度，着力解决药品和医用耗材购销不规范、医疗环境较差、服务态度不好等问题，实现医疗单位药品购销规范、诊疗环境优化、服务态度明显好转的目标。

>四、工作内容

（一）加强班子建设，提升管理能力。一要明确责任。院长是医院质量管理第一责任人，要坚持公立医院公益性质，坚持正确的政绩观。院长要尽量减少临床专业技术服务，以主要精力加强和改善医院管理、维护公益性质。二要强化考核。院领导要定期研究提高医疗质量、保证医疗安全、改善服务态度等工作，确立质量与安全工作重点目标，组织开展经常性监督检查，针对存在的问题，落实持续改进措施。要建立科室每周一次、医院每月一次的医疗服务质量讲评分析会，查摆问题、分析原因，不断提升医疗服务质量，确保医疗安全。三要加强督导。要全面推行医院院务公开制度，向社会公开相关信息，接受群众监督，听取群众意见；要结合医师定期考核、医务人员医德考评等，建立医院及其医务人员违法违规行为公示制度。院长重点要体现在“接地气”上。

（二）健全工作制度，建立长效机制。一要整章建制。各级医院要根据职责分工，按照《医疗机构管理条例》、《省医务人员医德考评实施细则》及医院建设标准、医务人员管理规定等法律法规和新医改政策要求，结合实际，建立健全各项规章制度。二要规范操作。在具体工作中要严格依法执业，行为规范。三要严格奖惩。要根据相关制度制定具体的违规惩处规定，引导约束全体医务人员按章办事、按规操作，并建立长效机制，扭转因制度不落实、执行不力而引发医疗安全隐患等问题。

（三）规范医疗行为，消除安全隐患。一要严格落实各项医疗质量和医疗安全制度。坚决落实首诊负责制度、三级医师查房制度、分级护理制度、疑难病例讨论制度、会诊制度、危重患者抢救制度、术前讨论制度、死亡病例讨论制度、查对制度、病历书写基本规范与管理制度、交接班制度等医院核心制度。二要加强重点环节质量控制。加强医院感染管理工作，重点加强手术室、产房、重症监护病房（ICU）、血液透析室、感染性疾病科、口腔科、新生儿室、内窥镜室等部门感染管理工作，提高医院感染诊断水平，有效预防和控制医院感染。加强医疗技术和人员资格准入，严格对大型医用设备、介入技术、人工关节等高新技术的准入和临床应用管理，维护患者安全，坚持做到合理检查、合理治疗、合理用药，因病施治。三要加强护理质量管理。加强临床护理工作，营造关爱患者的氛围。临床护理工作要将“以病人为中心”的服务理念融入日常护理工作中，倡导微笑服务，努力营造关心病人、爱护病人、尊重病人、帮助病人的氛围。积极开展“优质护理服务”活动，强化分级护理质量管理，切实落实基础护理和危重症病人的护理质量，确保患者医疗安全。加强对急危重症患者的护理管理，提高急危重症患者抢救成功率。健全护理业务培训制度，强化护理人员“三基三严”训练与考核，提升护理服务水平和质量。四要开展专项活动。各级医院要加强人才培养和技术引进，大力发展重点学科。要开展以卫生政策学习考核、医疗护理技术操作演练、医疗文书书写、科研成果展评等为内容的岗位练兵活动，提升医疗机构和医务人员服务能力和水平。各县区卫生局要组织开展各种形式的理论测试、督查考核、专家点评、突击演练、满意率调查等活动，检验质量大提升活动的成效。五要采取切实措施，努力降低次均医疗费用。全市各级公立医院要以20xx年次均住院费用为基数，做到零增长，并采取综合措施，降低药占比，努力减轻患者的就医负担。一是要继续执行检验检查结果互认制度；二是采取切实措施，提高基本药物使用率。三级医院基本药物使用率不得低于15%，二级医院不低于30%，基层医疗机构不低于80%。新农合患者目录内药品使用率市级三级85%以上，市级二级90%以上，县级医疗机构95%以上；目录内诊疗项目使用率市级医疗机构比例80%以上，县级达到85%以上；三是继续开展临床路径、单病种费用限价管理；四是开展预约诊疗、错峰服务、延长专家门诊时间等具体措施，使患者的就医感受明显好转。

(四)加强学科建设，注重人才培养。一是强化学科管理，加大学科资源投入，增加临床绩效。加强单位和科室重点学科管理，建立学科建设领导小组，实行学科带头人负责制，明确人员分工，制定学科规划和具体措施，建立医疗、教学、科研、财务、质控人才培养、实验室建设等相关档案。加大经费和设备投入，单独设帐，加强学科带头人经费使用自主权，建立经费管理监督审计制度，确保经费按计划使用、支出合理规范。鼓励引进新技术新项目，提高诊疗水平，临床绩效逐年增加。二是强化梯队建设，培养后备人才，提高科研水平。培养学科带头人的管理能力、创新意识和学术水平。深挖后备学科带头人的发展潜力，加大人才培养力度，梯队结构合理。建立横向人才培养制度，学科内每年派出人员外出进修学习，加大人才储备。明确学科发展方向，使其能够承担省市级科研课题，鼓励联合攻关课题，争取国家和自然基金课题，每年有在国内外核心期刊杂志发表的论文，每两年有市厅级进步二等奖1项以上。科研成果能够被广泛推广，对学科发展起到推动作用。

**投诉促提升活动方案范文11**

篇1：酒店厨师爱岗敬业演讲稿 酒店厨师爱岗敬业演讲稿

尊敬的酒店领导、来宾和各位亲爱员工兄弟们： 大家下午好！

非常感谢部门以及班组领导对我的信任，安排我参加这次酒店组织的《展现员工风采演讲比赛》，既是对我个人成长的关心和爱护，也是对我工作的一次监督和生活的展现，更是对潇湘华天酒店工作的高度重视和支持。我将利用本次演讲的契机，认真回顾检查自己履行职责的工作以及生活态度，诚恳听取上级领导的审议和批评，不断改进工作，更好地履行职责。xx年8月23日那是一个难忘的日子这天在我脑海记忆中最为深刻。因为这天我背裹着希望来到了潇湘华天，我成为了这个温暖大家庭的一员，受到了领导和同事们热情欢迎和真诚宽待。此刻,我充满了骄傲和自豪。

我是餐饮部的一名员工，一名普通的厨师。我的工作岗位不是在火焰洪亮的炉灶，也不是在直接对客服务的明档，是一名普通得不能在普通的配菜工，职业没有高低贵贱之分，岗位也同样如此，我保持了我良好的心态，以稳定我对待工作平稳的发挥，因为我充满自信，对自己，对生活，对将来，那是因为我的脑子里永远都有着一种坚定无比的信念。我一直都在不断的告诉自己：“失败的原因只会有一个，那就是半途而废！成功的准则也只有一个，那就是坚定不移的不懈努力！”

在每个人的心灵深处都珍藏着一份信念鼓励你走向成功。因为只有了信念，才能拔起擎天的巨木，才能升腾冷漠的生命，才能裸露许多灵魂，以及在长长的黑夜袭来时也有耐心期待天光。

我用我的信念不断在影响着周围的人群，让他们也能感染到这份担负着历史责任的荣耀（\*\*\*）。亲爱的朋友啊，就算你留恋开放在水中娇艳的水仙花，也别忘记，在幽寂偏僻的山谷的角落里，野百合也有春天。厨师，是一个庞大的集体，是一个有很强凝聚力的战斗队伍，象酒店任何部门任何班组一样，都是酒店这个大家庭中不可分割的一部分。就象孩子一样在酒店母亲的怀抱里哺育下不断成长，象兄弟姐妹一样和各个部门各班组共同进步。它充满了战斗力，也充满了激情和渴望。酒店开业前期的准备工作中，是他们的身影，来回在酒店的各个位置，布草，家电，设备以及摆设，都费劲力气让他们挥洒着汗珠，让他们无怨无悔的散发着男性的荷尔蒙，充斥在周围的空气当中。

太阳总在有信念的地方升起，月亮也总在有信念的地方朦胧，信念是永恒的微笑，使你的心灵永远充满激情，使你的双眼永远清澈明亮。厨师就像一颗星，没有太阳那样热烈，没有月亮那样温柔，没有朝霞那样眩目，没有白云那样高远，不同于明星那样耀眼，不同于教师那样让人尊敬，不会同于police那样让人崇敬和敬仰，也不会同于护士那样被人亲切的称为“天使”，但是，这样的人群就是这样的默默的，无私的，无怨无悔，与世无争，总是在一个不显眼的角落里，默默的奉献那份光和热。人活着总要有追求，活得有价值有意义，价值何在？意义何在？生命是可贵的，可贵在使别人活得更美好；生命是有价值的，生命的价值在于对亲爱的祖国作贡献。而我们华天人，咱们潇湘人，就应该坚定不移的坚持自己的信念，完成自己的历史责任，共同建设好咱自己的家，让她更庞大。为此，我执着追求，追求信念希望能点燃心灵之火。生命的价值不在炫耀和享受，而在于精神上的充实和事业上的成功。没有战士谁也当不了将军；没有水平，谁也当不了船长；没有各岗各位的分工，就没有酒店的各个方面的欣欣向荣。我既然选择了厨师这条道路，就要坚定不移地走下去。为酒店餐饮繁荣昌盛奉献我微薄的力量。

为了坚持信念，实现理想，就须孜孜不倦的努力。厨师技术长流水，烹饪学识博大精深。因此，学习上要执着追求，上下求索。不断的学习其深刻地认识到自己的浅薄与无知，故而不断地自我鞭策，不断努力。这是我对自己成长的要求。

亲爱的员工兄弟姐妹们，还记得集训队时我们共同走过的时光吗？是那么的让人值得留恋和回忆；还记得那晚一次接着一次的紧急集合吗？是那么的让人觉得刻苦铭心；还记得实习时咱们共同学习一起努力的日子吗？是那么的让人感觉充实和难以忘怀；还记得开荒时我们一同流淌的汗水吗？是那么的让人汹涌澎湃，热情高涨；还记得开业时咱们跳跃的心情吗？是那么的兴奋激动和充满着激情```是缘分，是信念，是激情让我们同在一片天空，共同努力，学习，见证了自己和酒店的共同成长。

路是人走出来的，不管是康庄大道，还是羊肠小道，如果没有经过坎坷曲折付出的辛勤劳动和汗水，没有坚强的意志，没有准备吃苦的精神是不会有什么成就的。我相信，我自己胸膛的那团火焰定会熊熊燃烧。我会和所有厨师以及全体兄弟同仁一道，奉献我们全部的青春，智慧和力量，投入到华天，投入到潇湘，和她一起成长，一起强大，一起感受荣耀，一起见证辉煌！此致

敬礼演讲人：胡文海篇2：厨师长竞聘演讲稿 厨师长竞聘演讲稿

尊敬的各位领导、同事： 大家好！

在这金秋送爽，硕果累累的季节，我怀着无比激动和感恩的心情以及对我们公司餐饮事业发展的美好憧憬站在竞职的演讲台，我激动是因为领导给了我这次展示自我的机会，感恩是因为领导这么多年对我的栽培，今天在这里我感谢领导，感谢领导对公司经营的英明决策，使我们公司各家店的生意都红红火火，而且，即将开设新店，使我有机会参加竞聘新店厨师长的竞聘竞职演讲。

我之所以竞聘新店厨师长这个职位，是考虑到新店的工作环境和我自身优势，目的是使我们的新店工作更快更好的发展，为我们公司发展尽一份责任和力量，因为新店开业，要面临很多问题，一；没有固定客源，二；大部分员工都是新招进来的技术水平低，不熟悉公司的规定，在管理上会存在很多困难，要让后厨为新店开业打好漂亮的第一仗，树立起我们公司的良好形象，厨师长这一职务显得至关重要，竞聘厨师长我的优势是在于：

第一：我为人诚恳，对于领导来说，雇佣一个诚实可靠的管理人员是尤其重要的，我来“食间” 也有8年 左右，8年^v^况且取得了胜利，我对“食间”又如何能不了解？！应该说不是了解？！那是熟悉，那是亲切，那是温馨，那就像是家一样的地方，我一直都把这里的事当做自己家里的事来做。付出常人百倍以至于千倍的努力来完成我的工作。

第二：我非常了解后厨的工作环境，在“食间”7年，我从一个切菜的到正式厨师再到后厨的主管。这样的工作经历使我对后厨的所有工作都有了深入的了解，从细微的工作——卫生保持，到复杂的后厨管理，对我来说都是再 熟练 不过了。在座的各位领导都是看着广东成长起来的，最初的桂林店工作，然后调到重庆路店，之后又到湖西路店。我一路走来做的都是厨房工作，经过这三个店使我学到了很多种菜品制作，同时也接触了形形色色的后厨员工和同行业人，对于后厨发生了什么事，将发生什么事我都能第一时间洞察到。7年多的“食间”日常工作，让我具备了一定组织协调能力和综合分析能力，领导和同事给我提出了很多宝贵意见和建议，使我积累了如何管理好后厨，如何做到上通下达，如何与同事、与前台沟通协调的工作技巧。

第三；在厨艺方面；7年来，我一直在后厨工作，每天都参与食品的制作，分阶段的到各地学习，在这里我再次感谢各位领导，不断给我出去学习的机会，总的来说；，无论做食间的老牌菜，还是新的食品制作我都可以让顾客满意。

第四：吃苦耐劳，乐于奉献是我工作的理念，高中毕业我选择了餐饮工作，因为我喜欢这一行业，立志把餐饮工作做为我唯一的事业来发展，所以再苦再累我无怨言，我的工作原则就是勇于承担责任，勇于挑战自我，敬业爱店，愿与公司共同发展。

第五：开通思想，勇于创新是我工作的动力；在“食间”7 年的日常生活和工作中，我不断加强个人的修养和专业知识的磨砺，做每一件事情都先思考，时刻准备接受新生事物的挑战，时刻为自己充电，因为我深深的知道，我的一言一行，我的一举一动，哪怕一个眼神都赋予了我新的内涵，我代表的不仅仅是我自己，我代表的是“食间”的形象，食间的蒸蒸日上是我唯一的愿望。

各位领导，各位同事，我深深知道我们公司汇聚了大量的精英。他们精通厨艺的同时还具备管理经验的人才很多，今天走上这个演讲台我并没有怀着“破釜沉舟”、“唯我是选”的思想，而是着眼新店开业能够开门红，我们公司能够在上一个新台阶的大局，我想出一份力，我承认我有很多缺点和不足，如：工作经验不足，我会虚心向各位领导以及厨师界的同仁学习，我会做到在工作中学习，在学习中工作。请各位领导，同事相信我。如果我有幸当选，我将再接再厉、继续以饱满的热情投入到工作中，当好领导的助手和参谋，做好职工的榜样，现在同各位领导谈一下如果我成为新店的厨师长我的计划和对领导的承诺。一：工作计划；

首先：后厨人员合理配备

企业的发展需要有优才计划同时还要合理分配优才，这样才能事半功倍，酒店业的发展，后厨是酒店生存的基础，所以这里更需要人才，这样才能做出更好的菜肴吸引更多的客人，为了我们的新店开业能够开门红，在人员配备一定要严格，每一个岗位都要有过硬的技术人员，下面就是我对后厨人员的配备量：

；西厨主管1名；领班3人；汁炉3人；砧板3人；配菜间3人；沙律3人；打合4人；总计：20人。

中厨主管1人；炉头2人；砧板3人；蒸箱1人；打合3人； 煲摆炉1人；冷晖1人；共计：12人； 洗碗6人 厨师长1人 后厨总计：39人 其次：强化管理制度

现如今餐饮业人员流动性非常大，每次招人都很难，这给企业更快的发展带来诸多不利，我们一定要做到即要留住员工又要优化员工。平日里想问题要多站在员工立场去想，多为他们切身利益出发。充分调动员工的积极性，后厨的岗位复杂，在调动员工的热情同时要强化管理制度，俗话说的好国有国法，家有家规，那店就应该有店的规章制度。岗位一定要分工明确，每个岗位都要有操作流程，尤其是后厨的卫生，每天都要有晨检，每天都要有卫生监督人和卫生责任人。与此同时要借鉴酒店“六常管理”体制，来培训我们的员工，提高员工的整体素质，再融合自己的企业文化，不断的提高后厨的产品质量，来满足客人更好的需求。再次：员工的技术水平；

当新店餐牌确定后，首要的是对员工进行培训，让所有的员工都熟悉自己的岗位，都能熟练操作自己的工作，知道当前自己要做什么，接下来还要干什么，在分工明确的同时还要让所有参与食品操作的员工知道这种菜品的整体流程。这样大家都能在技术上有很大提高，说一句很实在的话，出来工作的人，都是为了学点东西，我们要在技术方面下工夫，让员工都能掌握一技之长，从而使这些员工都能长久的在这工作。这样才能克服员工经常流动给企业带来的低效率低利润。我们还要对新老员工定期培训，定期考核，提高员工整体文化素质。

二、我对各位领导的承诺：

第一：要维护高层的权威，要同店里的各部门相处融洽。

要与店的员工以及相关部门经常沟通，什么事情都要从源头抓起，不放过一丝工作存在的漏洞，要务实肯干，从小事踏踏实实做起，要合理分配工作，提高管理水平。

第二：要善于总结经验，对未曾做好的事情吸取教训，已成功的事情寻找实施的不足，把已有的经验投入到以后的工作中去。

第三：要勤于员工沟通，随时掌握员工心里动态，解决难题不断改进后厨的管理机制，时刻保持与外界接触，开展一系列文化学习，提高员工的综合素质。从而使公司的整体精神面貌得以提升。

如果我落选，我会一如既往的在湖西路店努力工作，继续我的事业。“可已成功，可以失败，但我永远不会放弃”。我不确定竞选成功与否，但我可以肯定的是，我会更加努力的在这里工作，因为这里是广东的家，广东要为家里的日子过好尽到全部的责任。

非常感谢大家这么多年来给予我的帮助和支持，欢迎大家给我提出宝贵意见帮助我进步，再一次谢谢大家！篇3：食堂厨师长20\_年度工作总结 食堂厨师长20\_年度工作总结

**投诉促提升活动方案范文12**

星期二这天，和往常布置的一样，早上九点在校门口集合，全班人一起去鸿运数码广场调查电子产品，到了目的地，我们便各自去调查自己是先想好的电子产品，了解如何做成一名优秀销售人员。对这个市场让我初步了解了市场行情，它的未来非常有前景。这个时代电子产品不断的更新进步，让人们的生活的进入了一个高速发展的电子时代。

随着科技迅猛发展，人民生活水平普遍提高，电子产品在消费人群中越来越普及。对于无独立经济来源，却有独立消费行为、对新鲜事物接受快的特殊群体。他们对电子产品的消费情况无疑值得我们深入的研究。通过此次研究指导大众消费群体如何理性消费，解决群体消费观念。

转眼间，我们一个上午的市场调查就要结束了，给我留下的却是茫茫然。我们作业的要求是记录点滴和所学知识、和心得体会。在做调查的时候，我明白了作为一个营销人员要具备的基本素质，那就是诚实、耐心、热情、亲民，要有强烈的服务意识和自我奉献精神。对于销售人员的素质情况的调查中，接待顾客，介绍产品，沟通能力强、有亲和力、有团队归属感、有专业技术能力；承受或容忍失败和拒绝，保持乐观的心态是销售人员认为其主要的素质。这些与大学生的问答有些不同。总体而言，不管公司的管理方式如何，销售人员的待遇如何，销售人员的工作压力都比较大，这对于即将踏入工作岗位的大学生是个不小的挑战。销售人员必须去面对失败、拒绝，我们必须做好准备。

阳光普照、激情闪耀。奈何一个没有吃早饭午饭的人，原谅她的消沉。其实我知道自己有多平凡，一走进人群就被淹没，为什么还要极力向上？年轻的心，不容亵渎。吾欲不苟活，奈何人流将我吞噬。立意要高，膜拜不要多。一心向上，向日葵般，只是探寻阳光的气息。或者，庸俗的活着，会更容易获得简易的满足，但若是要抵达自己的心灵，苦是必然要舔。“要想人前显贵，必定人后受苦”。这是销售人员对大学生的建议总结：

1.学好专业知识，掌握牢固的专业技术和谈判技巧。

2．少说多做，多参加社会实践，注重理论与实际相结合。

3.多锻炼自己的口才，培养与人沟通的能力和交流技巧。

4.加强自身各方面的素质，提前培养敬业精神和职业素质，如耐心、诚信等。

5.多了解与销售相关的知识，多看一些营销和消费心理学方面的书籍。

6.多学一些知识，也要学会售后服务。

7.多了解现代社会的发展及需求，多观察市场行情。

8.多接触社会，学会待人处世之道，增加人际关系。

9.虚心向别人学习，珍惜在校的学习机会，学好理论知识。

10.注重人品和自身素养，培养团队合作精神。

11.培养自信心，专注做好每一件事，坚持加努力，一定有收获。

通过今天的调查，使我比较全面的了解了电子产品的相关知识，开阔了视野，锻炼了胆量。同时我也发现了自己不足的一面，比如：第一次接触市场调查与分析，没有头绪，感觉无从下手，多亏了小组其他成员的帮助；做事有时过于热情，没有做到不卑不亢；有时比较粗心爱忘事，这些都是我以后应该改进的地方。最后，非常感谢我们的指导老师在我们毕业进进社会前，给了我们这次锻炼自己，开阔视野的难得机会，这将对我以后的工作和生活产生积极而深刻的影响。

**投诉促提升活动方案范文13**

大张楼镇第一中学

提升群众满意度工作整改实施方案

针对本次群众满意度调查情况，为切实转变工作作风，巩固党的群众路线教育实践活动成果，密切教育工作与广大群众的联系，切实有效解决群众关心的教育热点、难点问题，提升广大人民群众对教育工作的满意度，努力办好让人民满意的教育，按照镇教办提升群众满意度提升专题会议要求，特制订本整改提高工作方案。

一、指导思想

以党的十八大、十八届三中全会精神和^v^^v^在党的群众路线教育实践活动总结大会上的讲话精神为指导，坚持思想教育与制度教育相结合，持续深入改进作风，发挥人民监督作用，提高领导干部的领导能力和执行能力，大兴教育系统风清气正、心齐事成的优良作风，构建教育系统作风建设常抓、细抓、长抓工作机制，努力提升人民群众对教育的满意度。

二、目标任务

通过开展系列活动，有效促进工作作风切实得到转变优化，合理解决通过走访群众、调查群众暴露出的热点、难点问题，让人民群众看得见、听得到、感受到教育作风建设、教育各项工作、教育惠民政策的成果。

三、具体措施

（一）加强学校、幼儿园规范化、精细化管理，办人民满意学校 1.规范学校管理，促进学校精细、内涵发展。落实学校管理主

1 体责任，调动社会、学生家长参与学校管理的积极性，办好家长学校，加强家校联系，在共管、共建中获得群众的支持、肯定与认可。

2.规范办学行为，促进师生教育教学活动规范化。严格规范招生行为，严格执行上级规定的作息时间、课程计划，不布置超规定时间的家庭作业，不向学生推销或介绍教辅材料，不加重学生学习和家长的经济负担。

**投诉促提升活动方案范文14**

>一、 前言：

作为重庆本土第一份时尚周报的渝报一直以关注青年为办报方针，其轿车周刊率先在轿车媒体上明确提出了“青年轿车”的概念，为轿车营销提供了新鲜的佐料。并得到了国内轿车界的部分权威人士和营销精英的认同和肯定，为使青年轿车的概念得到大众消费者特别是渝报读者的普遍认同，在消费者节日来临之际，并借势重庆国际轿车展的影响，我们特别策划了本次青年轿车月活动。

>二、 活动目的：

1、 推广青年轿车的概念

2、 提升渝报轿车版在车界的影响力

3、 实现轿车广告05年增量

>三、 活动时间：05年3月3日—4月7日

>四、 活动主题：时尚周报 青年轿车 魅力无限

>五、 活动内容：

1、 常规版面策划：

3月10日明确提出渝报打造“青年购车”的概念，进行炒作；（请业内人士、轿车专业媒体主编、厂家老总、本土营销精英对“青年购车”的概念作出肯定）强化315维权热线，刊登出315消费者调查表；推出车市集装箱栏目，细化本地行业新闻，并对重庆国际车展进行第一次的提要性包装。

3月15日 对315进行跟进报道，用具体的新闻事实来呈现，轿车消费者在维权意识上的加强

对车展进行第二次包装

3月24日 制作车展会刊，将常规轿车版纳入其中

3月31日 对部分参展企业进行重点报道，并做一些关于新车上市的新闻

4月7日 车展现场报道，关于本报的现场活动及花絮等

2、特别会刊策划：

**投诉促提升活动方案范文15**

从我个人的角度来说，自己这半年的工作并不全面，也不很尽人意。下半年的工作目标我想是要用行动去实现的，而不是空谈，很难细化，但我还是要借此机会，确立自己的工作目标，给自己一个工作的方向，明确下半年该干什么?也便于对业务过程中出现的问题及时分析与调整，更可以监控工作的进度和成效。对此，我从以下3个方面来说明：

>1：上半年的工作回顾与总结

负责区域(农大/桃海商业步行街/师大和平路的夜店)

区域内夜店总数为：115家雪花覆盖：75家黄河覆盖：40家青岛覆盖：1家金威覆盖：1家燕京覆盖：1家

区域内啤酒容量为：2300KL雪花占有：1270KL黄河占有：950KL青岛占有：20KL

金威占有:35KKL燕京占有：25KL

我们在公司的支持及经理的指导下1.严格执行公司渠道分片的经销制度，提升现有一级渠道的服务能力，弱化二级渠道，以达到有效掌握终端。

2.将各促销政策落实到终端，根据终端情况不同灵活执行，降低终端对政策的依赖，控制产品销售价格。

3.分街道及重点区域进行布点，提高产品与消费者见面率，增加产品认知度。因此，区域覆盖率由去年的61%增长到65%，占有率由去年的52%增长到55%。

促销员管理

月销量任务制定上的调整。以前促销员的任务制定只局限在上班时间范围内，目前调整为整店整月的销量都与该促销员息息相关，促使促销利用空余时间搞好店内一切客情，宣传企业文化，提升销量。

上点时间及模式的调整。原来促销员上点大致固定或临时调换，没有计划性，现在调整为每三店定员促销一名，每月上一个店，三个月一轮回。充分调动促销积极性，同时关注三点动向。

给予全体办事处促销人员进行不定期的培训，在礼仪及促酒过程上进行实战的演习。

多次组织集体活动，丰富生活，凝聚团队。

精制酒销售

产品结构调整。对终端的精制酒价格体系进行可控管理，根据安宁区域的消费水平不同，突出适合该区域消费力的精制酒产品，满足消费者需求。

产品置换。由于终端售消费群影响销售精制酒利润较低，造成部分终端放弃精制酒销售，在经理指导下我们在中小酒吧依据情况不同以雪花清爽或者雪花原汁麦置换雪花99销售。

行政工作

在经理的指导下对销售业务类文案的汇总分析，上报。以及销售业务的跟进协调工作。

对销售信息的收集，汇总，跟进，然后及时上报经理沟通分析。

>2：存在的问题与不足之处

个人因素。

作为办事处主管以来经理多次给我机会锻炼，但是目前为止我的理论知识与实践还是不能很融洽的结合，尤其理论知识还很欠缺。

做销售类文案工作很长时间了，但是对于数字还不是很敏感。

消费情感因素

区域为高校学生区，消费承受力有限对于精制酒的消费大多基于情感消费，不能有意识的消费，这是我们下一步要突破的。

在啤酒品牌品项众多的情况下突出让消费者值得信赖的质量好的产品是我们的又一障碍。

对于80%的消费者来说啤酒知识几乎空白，更不要说不同之处。只是觉得纸箱酒看着有面子，这是我们就只能够就销售的另一壁垒。

空白终端

虽然经常在回访终端，很多老板也很熟悉了但是一直以来也没有找到很好的突破口是雪花啤酒进入销售。

>3.下半年主要工作目标及改进措施

区域市场

原区域市场的雪花覆盖率提升为：70%占有率提升至：60%

将通过以下几点达到提升：

空白终端：继续加大终端回访次数，做好客情关系，分析利润，争取先以单品进店销售。

现有终端：通过丰富灵活的促销活动拉动销售，使之巩固持续发展。

目前有一个主要的任务，协助新业务小孙适应公司

**投诉促提升活动方案范文16**

售后满意度提升方案

一、服务态度类的提升

服务态度的提升是员工素养、素质的提升，同时也是以客户为中心的客户服务意识和思想转变的提升。所以服务态度的提升就是员工主动性改进服务的提升，提升员工的自动自发是关键中的关键。

1、开展“客户回访满意度评价奖”每月客户回访过程中回访员记录客户对对服务顾问及维

修工的主动积极的赞扬行评价，记录客户主动表扬。如：接待我的小伙子服务非常热情周到，还为我解决了不少难题；他的服务给我留下了良好的印象，我对他的服务非常的满意等.每月根据客服回访记录，对回访结果进行统计并进行评比。客户每表扬一次，奖励被表扬人20元。每月获得客户表扬排名第一的员工获得“客户回访满意度评价奖”获奖者公司另外追加100元予以奖励（最少评价3次以上）。每月月度售后工作会议上对本奖项进行表扬并当场发放奖金。

2、设立“流程服务满意奖”增加客户评价项分为5项内容即“非常满意”“满意”“良好”

“一般”“差”。客户在结算时服务顾问要求客户对此次进展服务流程及感触进行评价。由结算员对服务顾问进行监督。每周服务经理对评价做出统计并把信息回馈给服务顾问；每月售后沟通会议上服务经理将评比结果进行公布。同时对流程服务做出分析评价以及需要每个人提升的弱项。每月获得“非常满意”做多的服务顾问获得公司颁发的“流程服务满意奖”获得奖励金额200元。对于客户当场判定一般的服务顾问每次给予1元处罚，对于客户判定“差”及不让客户判定或漏判的每单处以5元的处罚。

3、服务经理、各部门领导做好售后员工服务意识类教育培训工作，并对培训结果进行考评。

转变员工思想观念，让员工积极主动的去做事，主动地提升客户满意的方向。

二、维修质量类的提升

1、服务顾问在开具委托书时将每一项客户的要求都如实进行填写，包括客户对其的嘱托或

嘱咐。这样避免维修工的丢项、漏项问题，避免服务顾问用语言交代不周等问题出现的现场摩擦。让一切客户的要求都有依据可查，项目明朗化。

2、建立健全公司质检工作体系。做好自检、总检及终检工作。强化总检只能，对公司维修

保养得每一辆车的具体项目进行检验，对不合格车辆按照“返工处理办法”执行。减少内返的产生，杜绝外返现象的产生。严把质量检验关。

3、钣金喷漆类出现质量问题顾安明承担全部责任，事故车维修出现问题追究维修工的责

4、对于玩忽职守不服从公司管理的人员，分清责任与权重予以重罚，绝不姑息，直至开除。

5、回访当中出现的客户投诉及相关质量问题与抱怨，如属有责的及现场与客户产生摩擦与

争吵的要严加惩处。（相见客户投诉处理办法）

6、技术总监加大对维修工的培训力度，通过理论与实际指导相结合的办法将售后维修能力

进行提升。减少维修产生的技能低下、理论不够等问题。

7、成立技术小组（门向阳任组长、郑红亮与杨越峥为技术小组成员）支持车间技术需求工

作。杜绝维修工对不明事项自以为是、蛮干、傻干瞎干现象。如果解决不了的技术难题及疑难问题要及时请技术小组人员进行技术指导。对于重大技术问题需技术小组一致通过后方可进行维修。

8、服务顾问接车时尽量将客户引导至客户休息区等待，减少客户下车间。同时维修工应减

少对客户的维修问题的交流与沟通，对自己不清楚的项目不得对客户夸大其危害，或对客户陈述不清造成客户误解与对某些维修项目的担心。有问题提前与服务顾问进行沟通，服务顾问再找客户进行沟通。

9、服务顾问在开具委托书预估时间时要根据客户所要服务的项目考虑到车间的维修状况

和车辆负荷状况，再开具委托书同时如果车间工位紧张就将时间放宽些，不要让客户因等待产生抱怨。维修工同时要在参考维修时间的同时在时间内不能完成的，维修工要及时通知服务顾问有服务顾问告知客户，降低客户的等待烦躁情绪。

三、配件类问题提升

1、对维修缺件订货问题，服务顾问在订件时将配件描述填写清楚以免造成到货配件不正

确，耽误客户维修。要登记顾客联系方式如手机及固定电话等重要信息。减少客户的无法联系不能及时更换配件。配件部门在配件在预估时间不能够及时到货的除通知客户谅解外还要及时通知服务顾问。敬请客户的理解和支持，减少客户因配件推迟而带来的抱怨。配件到货后配件部通知服务顾问同时通知客户前来取件或维修。

2、针对客户怀疑是否为原装配件的问题，服务顾问应为客户提供必要的信息支持，为客户

耐心讲解清楚，不明之处请示配件管理人员。

3、对零售及批发配件客户，配件部门员工要为客户提供专业周到的服务。热情的接待每一

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！