



<http://land.com.cn/training/Documents/玉兰业务培训邀请信通用格式.doc> (文字位置)

<b>办理手续</b>	<b>2</b>
名称为: TASKID_XXX_培训 XXX 学员玉兰业务证书	2
您已经成功办理了手续: 文件如下	2
001 个人简历	2
002 工作内容说明书	2
003 工作申请表	2
004 签署委托培训协议, 也叫委托培训说明书	2
005 签署委托培训协议收款证明(培训老师完成, 目前可以是空白)	2
006 Yahoo 电子邮件	2
007 Yahoo 雅虎通	2
008 招商银行一卡通帐号	2
009 家庭邮政住址信封回执	2
010 个人站点,	3
<b>从业基本规范</b>	<b>4</b>
011 文档结构图 1 我的幸福家庭	4
012 文档结构图 2 , 报酬工资一览	5
013 文档结构图 3 , 业绩效考核说明书	5
014 文档结构图 3 , 员工服务手册	5
015 文档结构图 4 , 邮件规范课件	5
016 文档结构图 5 , 口才训练与电话技巧	5
017 文档结构图 5 , 我们为您着想 (全客户服务技巧)	5
018 文档结构图 5 , 投诉处理	5
<b>玉兰业务培训步骤一: 任务管理培训与实战 - 培训老师为多个老师</b>	<b>3</b>
内部客户服务系统:	4
TQ 网上客户服务	4
培训要求: 写出您自己的标准问答格式: 地址: 您的个人培训站点	4
<b>玉兰业务培训步骤二: 玉兰业务指导培训 - 培训老师为: 丁学群老师小组</b>	<b>3</b>
1. 关于玉兰	3
2. 玉兰中央实验室	3
3. 一级证书培训说明书	3
4. 玉兰入职业务培训说明书	3
5. 玉兰实验室 PGD 服务费用表	3
6. 签证服务手册	3
7. 签证问答训练	3
8. ILSurrogacyActTerms_伊利诺州代孕法	3
9. 伊利诺州代孕标准合同	3
10. 伊利诺州补充医疗政策与州代孕健康法案.	3



2 Page of 2

12. 美中代孕妈妈服务比较表 _____	3
13. 玉兰客户服务手册 _____	3
14. 合法代孕费用步骤图 _____	3
14. 什么是 PGD, PGD 的好处 _____	4
<b>标准上岗流程步骤 _____</b>	<b>4</b>
<b>培训计划书 _____</b>	<b>6</b>



## 办理手续

尊敬的\_\_\_\_\_同学,

欢迎您即将加入玉兰大家庭。在**田老师**和**丁老师**的协助下, 我们将为您定制玉兰业务培训计划。

名称为: **TASKID\_XXX\_培训 XXX 学员玉兰业务证书**

您已经成功办理了手续: 文件如下

### 001 个人简历

(自己递交文档库去, 如没有, 可以暂时为空), 同时需要学员的身份证扫描, 个人照片, 安装好中国移动飞信, 并加培训老师, 任务助理, 订单经理为飞信好友。

输入 2011 文件地址:

输入个人站点文件地址:

### 002 工作内容说明书

(地址为 <http://www.goodrose.org.cn/job/Pages/default.aspx>)

输入 2011 文件地址:

输入个人站点文件地址:

### 003 工作申请表

### 004 签署委托培训协议, 也叫委托培训说明书

输入 2011 文件地址:

输入个人站点文件地址:

### 005 签署委托培训协议收款证明(培训老师完成, 目前可以是空白)



4 Page of 4

输入 2011 文件地址: (如没有交纳学费, 注明, 该学员为免费提供培训)

输入个人站点文件地址: (如没有交纳学费, 注明, 该学员为免费提供培训)

#### 006 Yahoo 电子邮件

您的 Yahoo 通为: \_\_\_\_\_

#### 007 Yahoo 雅虎通

请加入 goodrose\_lailai\_1@yahoo.com, goodrose\_lailai\_2@yahoo.com, goodrose\_lailai\_3@yahoo.com, goodrose\_lailai\_4@yahoo.com 为 yahoo 通联系人.

#### 008 招商银行一卡通帐号

注意要有学员的手机号码以及开户行名称, 含银行所在城市名称

输入 1 元测试地址到 2011 文件地址:

输入 1 元测试地址到个人站点文件地址:

#### 009 家庭邮政住址信封回执

(学员可以收到信件地址), 邮编 美国人员的免该程序, 即: 可以不作邮件确认, 需要提供 SSN

输入 2011 文件地址:

输入个人站点文件地址:

#### 010 个人站点,

并将以上有关信息输入到学员的个人平台, 输入学员个人站点地址 \_\_\_\_\_

玉兰业务培训步骤一: 玉兰业务指导培训 - 培训老师为: 丁学群老师小组

<http://land.com.cn/training/news/玉兰入职业务培训说明书.aspx>

玉兰业务指导培训是由专门提供给从事客户服务的各级人员的。这些人员均为玉兰认证指导教师, 在玉兰的各个工作岗位担任管理职务。

**玉兰是个小集体 对内对外讲礼仪**  
**YU 我们为您着想**  
lane.org

玉兰是个小集体 对内对外讲礼仪 我们为客户着想 瞻前顾后要担起  
客户之间多互助 宽以待人严律己 长久相见要问候 热情谦恭不失礼  
千万不要揭人短 谈东道西不相宜 公益之事抢在先 不为琐事伤和气



请阅读和理解相关的玉兰政策文件:

1. 关于玉兰

<http://www.yulane.org/counsel/Documents/关于玉兰.pdf>

2. 玉兰中央实验室

<http://www.yulane.org/counsel/Documents/玉兰中央实验室.pdf>

3. 一级证书培训说明书

<http://land.com.cn/training/news/一级证书培训说明书.aspx>

4. 玉兰入职业务培训说明书

<http://land.com.cn/training/news/玉兰入职业务培训说明书.aspx>

5. 玉兰实验室 PGD 服务费用表

<http://www.yulane.org/counsel/Documents/玉兰实验室 PGD 服务费用表.pdf> (需要考试, 10 题)

6. 签证服务手册

<http://www.yulane.org/counsel/Documents/蓝灯万通签证服务手册.pdf>

7. 签证问答训练

<http://www.yulane.org/counsel/Documents/签证问答训练.pdf> (需要考试, 10 题)

8. ILSurrogacyActTerms\_伊利诺州代孕法

[http://www.yulane.org/counsel/Documents/ILSurrogacyActTerms\\_伊利诺州代孕法.pdf](http://www.yulane.org/counsel/Documents/ILSurrogacyActTerms_伊利诺州代孕法.pdf) (需要考试, 10 题)

9. 伊利诺州代孕标准合同

[http://www.yulane.org/counsel/Documents/Yulane\\_IVF\\_100\\_contract\\_between\\_biological\\_father\\_and\\_surrogate\\_mother\\_伊利诺州代孕标准合同.pdf](http://www.yulane.org/counsel/Documents/Yulane_IVF_100_contract_between_biological_father_and_surrogate_mother_伊利诺州代孕标准合同.pdf)



6 Page of 6

10. 伊利诺州补充医疗政策与州代孕健康法案.

[http://www.yulane.org/counsel/Documents/IL\\_Law003\\_Advance\\_DirectivesandtheHealthcareSurrogateAct\\_伊利诺州补充医疗政策与州代孕健康法案.pdf](http://www.yulane.org/counsel/Documents/IL_Law003_Advance_DirectivesandtheHealthcareSurrogateAct_伊利诺州补充医疗政策与州代孕健康法案.pdf)

11. 我们为您着想服务内容

<http://www.yulane.org/counsel/Documents/我们为您着想服务内容.pdf> (需要考试, 10 题)

12. 美中代孕妈妈服务比较表

<http://www.yulane.org/counsel/Documents/美中代孕妈妈服务比较表.pdf> (需要考试, 10 题)

13. 玉兰客户服务手册

<http://www.yulane.org/counsel/Documents/玉兰客户服务手册.pdf>

14. 合法代孕费用步骤图

<http://yulane.com/content/Surrogate-Fee> 合法代孕费用步骤图 (不需要考试, 需要在小组博客站点上做出政策解释, 如没有, 请向老师提出建立参考站点如下)

<http://yulane.net/WeCare/BlogEN/Lists/Posts/Post.aspx?ID=1>

<http://yulane.net/blog/hubin>

14. 什么是 PGD, PGD 的好处

(<http://yulane.com/content/lab-services-cn>) 请根据该站点的服务特点汇总 PGD (需要考试, 20 题)

玉兰业务培训步骤二: 任务管理培训与实战 - 培训老师为多个老师

任务发布, 任务执行和任务管理, 由专门的老师提供培训, 任务管理有可能与培训步骤一和培训你步二穿插进行。此步骤适用于业务知识等的开发, 通常享受[客户服务培训基金](#)。

此培训主要提供以下培训内容:

玉兰是个小集体 对内对外讲礼仪  
YU 我们为您着想  
lane.org

玉兰是个小集体 对内对外讲礼仪 我们为客户着想 瞻前顾后要担起  
客户之间多互助 宽以待人严律己长久相见要问候 热情谦恭不失礼  
千万不要揭人短 谈东道西不相宜 公益之事抢在先 不为琐事伤和气



内部客户服务系统:

1.1 如何提出客户问题和反映客户的问题: 培训模拟站点为

- <http://yulane.net/Lists/IPcares>
- [http://yulane.net/blog/hubin/Lists/hubin\\_wecare\\_team/AllItems.aspx](http://yulane.net/blog/hubin/Lists/hubin_wecare_team/AllItems.aspx)

1.2 如何进行周问题问答汇总文章: [http://yulane.com/content/feedback\\_2010\\_12](http://yulane.com/content/feedback_2010_12) (要求每学员提出 10 个问题), 根据日期变化, 在日期上增加不同的日期, 如:

- [http://yulane.com/content/feedback\\_2011\\_1](http://yulane.com/content/feedback_2011_1)
- [http://yulane.com/content/feedback\\_2011\\_2](http://yulane.com/content/feedback_2011_2)
- [http://yulane.com/content/feedback\\_2011\\_3](http://yulane.com/content/feedback_2011_3)

1.3 最后要建立您的客户服务站点, 如没有, 请向老师提出建立, 参考站点如下 (该文件共同参考, 还没有完)

- 1.4 <http://user.qzone.qq.com/1291825108>
- 1.5 <http://user.qzone.qq.com/1291825108>
- 1.6 <http://www.facebook.com/pages/Yulane/185705764794597>
- 1.7 <http://qun.qq.com/air/#136911932>

TQ 网上客户服务

- 参考格式 1 普通咨询 [http://land.com.cn/training/News1/AA69TQ\\_模拟练习\\_1.aspx](http://land.com.cn/training/News1/AA69TQ_模拟练习_1.aspx)
- 参考格式 2 费用咨询 [http://land.com.cn/training/News1/AA69TQ\\_模拟练习\\_2.aspx](http://land.com.cn/training/News1/AA69TQ_模拟练习_2.aspx)

培训要求: 写出您自己的标准问答格式: 地址: 您的个人培训站点

培训老师为客户服务经理、副主任等。不单独支付培训费用, 培训费用包含在客户培训基金中 (政策见下文)

<http://land.com.cn/training/News1/玉兰客户服务培训基金.aspx>

标准上岗流程步骤

<http://land.com.cn/training/news/玉兰客户服务上岗确认表.aspx>



## 制作职业基本规范文档结构图

### 011 文档结构图 1 我的幸福家庭

将您的家庭成员, 制作成结构图

### 012 文档结构图 2 , 报酬工资一览

文字取样地址:

文字格式格式:

### 013 文档结构图 3 , 业绩效考核说明书

文字取样地址:

文字格式格式:

### 014 文档结构图 3 , 员工服务手册

将”玉兰美中”员工服务手册, 制作成结构图, 输入学员个人站点地址\_\_\_\_\_

文字取样地址: <http://land.com.cn/training/News1/玉兰美中职员手册 2010 版 学员培训稿.aspx>

文字格式格式: <http://www.yulane.org/counsel/Documents/玉兰美中生育职员手册 2011 版.pdf>

### 015 文档结构图 4 , 邮件规范课件

文字取样地址:

文字格式格式:

### 016 文档结构图 5 , 口才训练与电话技巧



9 Page of 9

文字格式格式:

017 文档结构图 5 , 我们为您着想 (全客户服务技巧)

文字取样地址:

文字格式格式:

018 文档结构图 5 , 投诉处理

文字取样地址:

文字格式格式:

再次感谢您申请玉兰职务, 我们期待您的贡献

玉兰人力资源部

2011年2月17日星期四

文件地址: <http://land.com.cn/training/news/学员培训说明书.aspx>



刘建平培训计划书

培训主任: 丁学群

编号	开始日期	培训内容	培训硬指标	N%完成	培训老师
1	2011/2/18	网络/办理手续	办理手续/信封回执扫描到 2011		汪光明
2	2011/2/19	网络/办理手续	玉兰业务培训步骤一/100 题上传到题库/2 个星期的时间		汪光明
3	2011/2/22	华侨大厦	向李玲云相识学习文件系统		李玲云
4	2011/2/23	华侨大厦	学习考勤文件扫描到到 2011		胡滨
5	2011/2/25	华侨大厦	学习网络电话/继续扫描考勤到 2011		胡滨
6	2011/2/26	华侨大厦	整理招聘程序和全部的招聘文件		李玲云
7	2011/2/23	从业基本规范文档结构图	100%合格		汪光明
8	2011/2/28	网络/玉兰业务培训步骤二	玉兰业务培训步骤二		丁学群
9	2011/3/7	领取证书			丁学群/胡滨/汪光明
10	2011/3/7	进入试用期	不需要另外签署试用协议		李玲云/丁学群
11	2011/5/23	试用评估/开始申请转正	需要签署转正文件		李玲云/丁学群
12	2011/6/13	转正第一天	通知财务		李玲云/丁学群
13					
14					
15					



11 Page of 11

在培训期间，去华侨大厦的时间是根据培训的需要，最好安排和李玲云老师对应的时间，便于两人相识，沟通与交流。主要负责人为汪光明，汇报给丁学群主任。该订单支付培训基金人民币 400 元。