

将美丽进行到底 永恒的女人味



卵子冷冻留住青春
生男生女任您选择

芝加哥欢迎您

玉兰基金会 Yulane.com
<http://www.yulane.org>

TQ 客户服务手册

“作为客户服务最后一句话一定是客服说的 而不是客户”

TQ 在线服务工作是第一线的市场销售工作, 是向客户提供服务的最直接的窗口, 因此对参与人员提出了较高的要求. TQ 工作人员为玉兰项目合作人员, 工作性质为兼职, 不享受玉兰机构的福利待遇. TQ 在线人员工作内容和报酬, 详见<<玉兰TQ在线工作内容说明书>>(此处提供链接). TQ 工作人员分为管理成员 (TQ 组长), 在线服务人员 and 在线支持人员

下载TQ客户端: <http://land.com.cn/training/Documents/TQVIPSetup.rar>

I. 员工资质要求:

1. 年龄 25 岁以上, 已婚为佳
2. 熟练的打字速度, 一定的计算机能力和 Office 使用技能
3. 每天有一段固定的上线时间
4. 所有参与 TQ 服务的员工必须接受玉兰客户服务的培训, 培训内容详见:
<http://www.goodrose.org.cn/training/gaotaobao/Pages/default.aspx>, 培训人员都必须接受统一的考核, 考核合格率达 100% 以后方可录用

II. 上岗和下岗规范及流程

1. 规范:

1) 在线人员一定有对应的在线支持人员提供支持, 遇到客户提出有难度的问题而在线人员无法给出正确回答时, 可以通过 QQ 或 yahoo 通与在线支持人员(目前为网络值班人员)取得联系得到解答

2) 在线服务人员必须在执勤表规定的时间内上线, 上线的时间要填写在值班日志里面. 上线时间将有TQ管理后台提供数据, 与在线人员填写的上线时间对照.

3) 前一个值班在线人员必须等到下一位值班人员上线以后才能离开, 如果下一任值班人员

没有到位, 前一位值班人员不能离岗. 前一位值班人员必须联络在线支持人员尽快联系下一班的值班老师. 如果在线支持人员不在, 则联系TQ管理人员, 如果TQ管理人员不在, 则联系运营负责人丁老师:

dxq106@yahoo.com 或 ……

将美丽进行到底 永恒的女人味



卵子冷冻留住青春
生男生女任您选择

芝加哥欢迎您

玉兰基金会 Yulane.com
<http://www.yulane.org>

4) TQ 工作人员如果不能在值班表规定的时间内上线, 请提前 24 小时通知 TQ 组长, 并且主动联系接替人员, 注意接替人员必须是现有 TQ 在线人员或在线支持人员, 而非随意寻找的人员

5) TQ 值班安排:

2. TQ 在线工作人员工作流程图:

将美丽进行到底 永恒的女人味

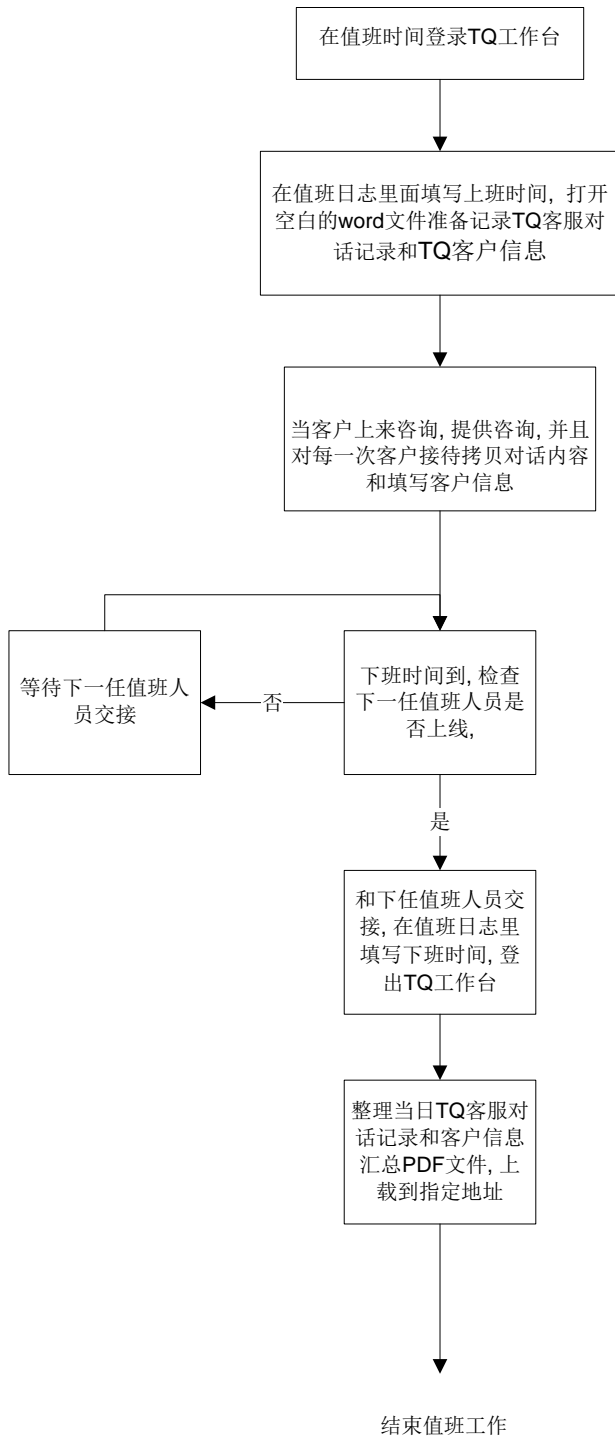


卵子冷冻留住青春
生男生女任您选择

芝加哥欢迎您

玉兰基金会 Yulane.com
<http://www.yulane.org>

TQ在线工作人员工作流程图





III. 服务用语规范

详见<<TQ 用语规范>>: <http://agent.yulane.com/star/TQ/TQ用语规范.pdf>

IV. 网络发布玉兰宣传贴子

每日每位 TQ 工作人员需发布玉兰宣传贴 30 篇，发帖 内容由 TQ 组长审核，由于网络论坛可能封掉发帖人的 ID，各工作人员需要经常开辟新的网站论坛，注册新的用户名，因此各工作人员需递交每月网络发帖的最新网络论坛地址，用户名和密码汇总，以 EXCEL 文件给出

V. 填写日志, 递交报告规范

TQ 在线人员下线后需要立即做的事情是:

1. TQ 客服对话记录，文件命名格式为“TQ 客服对话记录_高淘宝_2010Mar01.pdf”，高淘宝为工作人员的姓名，Mar 代表月份，01 是日期，TQ 在线人员在线上即需要打开一个空白 word 文档，一边提供在线服务，等每一个工单的对话结束，就把整个对话拷贝到文件里面，切忌关闭对话窗口而不拷贝全部对话内容. 文件样本见：[http://www.goodrose.org.cn/operation/TQ/TQ 客服对话记录_丁学群_2010Mar01.pdf](http://www.goodrose.org.cn/operation/TQ/TQ客服对话记录_丁学群_2010Mar01.pdf)，请在线下后整理并上传到 TQ 工作日志库，要求为 PDF 文件格式，上传地址在：<http://www.goodrose.org.cn/operation/TQ/Forms/AllItems.aspx>，如果没有任何客户在线咨询，则递交空白内容的 TQ 客服对话记录（上面也仍然需要填写日期，在线人员姓名，在线 TQ 号码，上线时间，下线时间，当日在线时间总计）上传。

请注意留言也要将留言内容拷贝到 TQ 客服对话记录里面，标注为留言

将美丽进行到底 永恒的女人味



卵子冷冻留住青春
生男生女任您选择

芝加哥欢迎您

玉兰基金会 Yulane.com
<http://www.yulane.org>

2. TQ 客户信息，文件命名格式为” TQ 客户信息_高淘宝_2010Mar01.pdf “，高淘宝为工作人员的姓名，Mar 代表月份，01 是日期，TQ 在线人员在线上即需要打开一个空白 word 文档，一边提供在线服务，等每一个工单的对话结束，就把客户信息提炼出来到 word 文档里，客户信息要求尽可能全面详细，切忌关闭对话窗口而忘记。文件样本见：http://www.goodrose.org.cn/operation/TQ/TQ客户信息_丁学群_2010Mar01.pdf，请在线后整理并上传到 TQ 工作日志库，要求为 PDF 文件格式，上传地址在：<http://www.goodrose.org.cn/operation/TQ/Forms/AllItems.aspx>，如果没有任何客户在线咨询，则递交空白内容的 TQ 客户信息（上面也仍然需要填写日期，在线人员姓名，在线 TQ 号码，上线时间，下线时间，当日在线时间总计）上传。
3. 填写 TQ 时间表，地址在：<http://www.goodrose.org.cn/operation/Lists/TQ/TQTimeSheet.aspx>，注意将上面的 TQ 客服对话记录文件和客户信息文件地址填入相应的栏中
4. 各工作人员需递交每日网络发帖的截屏（使用 QQ 截屏工具，含发布网站名，用户名和发布日期，发布内容）汇总文件，递交 TQ 工作日志库，交 TQ 工作组组长检查，TQ 工作日志库地址：<http://www.goodrose.org.cn/operation/TQ/Forms/AllItems.aspx>
5. 由于网络论坛可能封掉发帖人的 ID，各工作人员需要经常开辟新的网站论坛，注册新的用户名，因此各工作人员需递交每月网络发帖的最新网络论坛地址，用户名和密码汇总，以 EXCEL 文件给出

VI. TQ 在线客服工作人员的考核规范

本部分内容针对 TQ 管理成员如何实施 TQ 工作管理的细节，并且也适用 TQ 在线服务人员以及在线支持人员了解自己的工作是如何被考核评介的。十分重要，请各参与人员仔细阅读：

将美丽进行到底 永恒的女人味



卵子冷冻留住青春
生男生女任您选择

芝加哥欢迎您

玉兰基金会 Yulane.com
<http://www.yulane.org>

需要 TQ 组长每日检查的工作内容, 请登录: <http://vip.tq.cn/vip/index.do> 到 TQ 管理后台和 <http://agent.yulane.com/star/TQ2/Forms/AllItems.aspx> 到 TQ 工作日志库, 以及 <http://www.goodrose.org.cn/operation/Lists/TQ/TQTimeSheet.aspx> 到 TQ 时间表 (将会是 TQ 的 KPI 分析表), 此 TQ 时间表开放给所有的 TQ 在线客服人员和在线支持人员, 如果对评定结果有异议, 需要及时与 TQ 组长沟通, 了解问题在哪里. 以下所有内容或数值指标均需每天上载到 TQ 的 KPI 分析表.

1. 检查 TQ 在线人员是否按时上线提供服务, 核实的方式是将该 TQ 在线人员填写的 TQ 客服对话记录的上线时间内对应的客服对话内容与对应时间段的后台对话内容相对照, . 因为 TQ 服务必须是不间断的, 绝对不允许出现无人值班现象, 即使是有上一任值班人员的在顶替, 如果 TQ 组长没有提前 24 小时收到本人的缺席申请, 那么 TQ 人员的无故缺席将视为极大的失职. 总结这一类工作表现, 分以下几类来考核(即出席情况有四个选项):
 - 1) 一个小时之内未到岗视为全天缺席
 - 2) 半个小时到一个小时之内未到岗
 - 3) 半个小时之内未到岗
 - 4) 10 分钟之内未到岗
 - 5) 按时到岗
2. 查看 TQ 在线人员的每一个工单的客服对话记录, 是否有不当的用语, 或回答内容与玉兰项目的政策, 流程, 等信息相违背, 如果出现这类情形, 需要与对应的 TQ 在线人员接洽了解, 督促改进工作, 这一部分的工作及其重要, 考核的结果总结为 4 个选项:
 - 1) 客服用语不当并且业务解释不当
 - 2) 客服用语不当但是业务解释恰当
 - 3) 客服用语恰当但是业务解释不当
 - 4) 客服用语恰当并且业务解释恰当

将美丽进行到底 永恒的女人味



卵子冷冻留住青春
生男生女任您选择

芝加哥欢迎您

玉兰基金会 Yulane.com
<http://www.yulane.org>

3. 以下内容为其它的量化考核指标, 可以从 TQ 管理后台获得具体的数据, 请登载到 TQ 管理工作日志 (及 KPI 分析表提供链接):
 - 1) TQ 在线工作人员当日”无效会话率”, 见”客服统计报表”里面的”会话量考评”的”无效会话率”, 无效会话率越低越好, 有效会话是客服跟客户之间你来我往的对话.
 - 2) TQ 在线工作人员当日”线索比”, 见”客服统计报表”里面的”会话量考评”的”线索比”, 线索是指系统从客户会话里面自动收集到的电话, 电子邮件信箱等, 这是真正有价值的内容, 线索比越高越好, 客服应当尽量从客户那里得到线索
 - 3) TQ 在线工作人员当日”流失会话率”, 流失会话是指客户单方面讲话但是客服没有回复, 这个比率需要从”会话监控检查”里面”历史会话检查”里面的”流失”量计算
 - 4) TQ 在线工作人员当日”延迟会话率”总数, 见”客服统计报表”里面的”会话量考评”, 延迟会话就是 客服跟客户接通了会话 在结束会话之前的后两句话是客户说的 而客服没有任何回复
 - 5) 会话总时长, 见”客服统计报表”里面的”会话量考评”的”会话总时长”, 工作时间是一样长的情况下, TQ 在线人员使用 TQ 在线接待客户的总时长, 一般来讲, 这个指标越长越好, 说明客服能够积极引导客户的需求 达成意向的可能性增加
 - 6) TQ 在线工作人员当日”满意度报告”, 见”客服统计报表”里面的”满意度报告”, 有六个选项可以提供:
 - A. 很满意
 - B. 满意
 - C. 一般
 - D. 差
 - E. 很差
 - F. 无记录
 - 7) TQ 组长负责统计检查各 TQ 工作人员的网络发帖总量, 要求不仅按量完成发帖工作, 并且不能够在同一网站论坛持续三天发帖

VII. TQ 在线支持人员的工作内容与考核 (以下内容根据情况设定)

1. TQ 在线支持人员的工作内容主要是为在线的 TQ 客服人员提供支持, 帮助在线 TQ 客服人员提供玉兰业务和流程的解释, 其工作方式是通过 yahoo 通会议室(请注意一定要将会议室的时间标记调出来)与

将美丽进行到底 永恒的女人味



卵子冷冻留住青春
生男生女任您选择

芝加哥欢迎您

玉兰基金会 Yulane.com
<http://www.yulane.org>

在线客服交流. 其考核方式是: 刚上线时开设会议室与在线客服人员问好(此问好对应的时间即为本人开始值班的时间). 在值班期间, 如果在线客服需要帮助, 通过会议室对其提供帮助, 在下班前在会议室与在线客服道别(此道别对应的时间即为本人下班的时间), 最后将会议室内容拷贝下来, 存成 PDF 文件, 上载到 TQ 登单汇总文档库 (提供链接)

将美丽进行到底 永恒的女人味

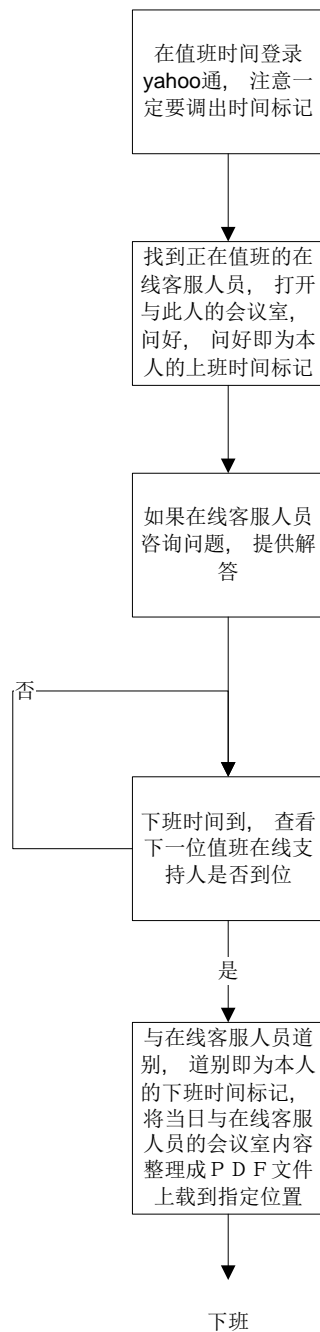


卵子冷冻留住青春
生男生女任您选择

芝加哥欢迎您

玉兰基金会 Yulane.com
<http://www.yulane.org>

TQ在线支持人员工作流程



将美丽进行到底 永恒的女人味



卵子冷冻留住青春
生男生女任您选择

芝加哥欢迎您

玉兰基金会 Yulane.com
<http://www.yulane.org>

2. TQ 在线支持人员的考核:

主要有三部分考核内容:

1) 在线支持人员是否准时上线, 这可以从在线客服人员和支持人员的会议室记录查看, 考核可以分为以下几类:

- A. 一个小时之内未到岗视为全天缺席
- B. 半个小时之内未到岗
- C. 10 分钟之内未到岗
- D. 按时到岗

2) 是否在需要答复时离岗, 这可以从在线客服人员和支持人员的会议室记录查看, 考核分为以下几类:

- A. 在值班期间离岗
- B. 没有在值班期间离岗

3) 支持内容是否准确, 这可以从在线客服人员和支持人员的会议室记录查看, 考核分为以下几类:

- A. 支持内容准确
- B. 支持内容不够准确

VIII. TQ 组长的工作内容与考核:

将美丽进行到底 永恒的女人味



卵子冷冻留住青春
生男生女任您选择

芝加哥欢迎您

玉兰基金会 Yulane.com
<http://www.yulane.org>

1. 工作内容:

- 1) 见以上” TQ 工作考核规范” 1~3 内容, 为 TQ 组长的每日工作内容, 主要目的为了考核在线 TQ 客服的工作质量
- 2) TQ 组长需要每日递交: TQ 意向客户信息汇总, 只针对留有联系方式的客户来汇总, 汇总的信息来源为 TQ 在线客服人员每日 TQ 客户信息, 这份报告是 TQ 在线服务的成果汇报, 十分重要, 文件命名格式是: “TQ 意向客户信息汇总 2009-0716 高淘宝.pdf”, 如果没有 TQ 意向客户, 则不用上载
- 3) TQ 组长需要从当日在线工作人员整理客户的 TQ 客服对话记录提炼出客户提出的以前没有碰到过的新问题, 文件命名格式是: “TQ 客户新问题汇总 2009-0716 高淘宝.pdf”, 如果没有新问题, 则不用上载
- 4) TQ 组长需从当日在线工作人员整理客户的 TQ 客服对话记录提炼出玉兰客户对玉兰服务的投诉, 文件命名格式是: “TQ 客户投诉汇总 2009-0716 高淘宝.pdf”, 如果没有投诉, 则不用上载
- 5) TQ 组长身负提高 TQ 客户服务的重要职责, 对工作表现不佳的工作人员需要根据考核指标的具体内容反应(比如工作表现不佳是什么原因引起的)与当事人了解, 纠错, 以防止类似错误再度发生. 交流方式一定只能是在线交流, 以 yahoo 通会议室的方式将交流的对话存成 PDF 文件, 上载到工作日志库, 以存记录, 作为考核组长工作绩效的依据之一, 因此比如当某位工作人员的 KPI 值不高, 一定要有对应的组长与当事人的 TQ 在线人员的 yahoo 通会议室会谈记录, 否则视为组长工作失职.
- 6) TQ 组长需统计和检查 (在 TQ 工作日志库) 每日各工作人员的网络发帖总量, 审核各工作人员的发帖内容并提出改进意见
- 7) TQ 组长 (组长) 每月需递交每月工作组工作报告, 包含各组员完成客户统计 (含客户信息, 姓名, 签证通过日期, 玉兰客户序列号), 在途客户统计, 各组员发帖数据统计, 以及发帖人员的最新网络论坛发帖信息汇总 (含全部网络论坛地址, 用户名和密码汇总, 以 EXCEL 文件给出)

2. TQ 组长的绩效考核:

- 1) 上级管理层不定时抽查 TQ 组长的工作, 主要指标是看组长的工作内容是否完成到位, 给出周期性评价
- 2) TQ 组长的绩效考核是与每位 TQ 在线人员的 KPI 数据指标相关, 当全体 TQ 在线人员的 KPI 总值在一个周期(比如: 一周或两周内)低于某个值时, 那么说明该 TQ 组长的管理工作做得不好, 组长的 KPI 值相应地变低, 如果过低的话, 该 TQ 组长面临被撤换的风险. 管理人员提醒在线人员后, 在线人员仍然犯同样的错误, 他可以上报上级请求撤换下级工作人员
- 3) TQ 工作组如果在 3 个月内无法找到任何客户, 则 TQ 工作组组长需要反思工作质量或者进行工作岗位的调整

将美丽进行到底 永恒的女人味



卵子冷冻留住青春
生男生女任您选择

芝加哥欢迎您

玉兰基金会 yulane.com
<http://www.yulane.org>

《文件结束》
文件撰写人：丁学群