

QINGCAO.COM

广州青草管理咨询有限责任公司

服务手册

青

草

管理咨询



QINGCAO
CONSULTING

青草管理咨询
岗位职责
服务手册

www.qingcao.com

青草管理咨询

2022
V1

提示

- 广州青草管理咨询有限责任公司本文中简称**青草管理咨询**
- 本产品手册为相关业务服务的一般性陈述，并不关联任何服务合同的服务约定，本产品手册定期修订更新，不同时期的表述性文字可能有所不同，对应服务应以青草管理咨询最新网站及书面文本为准
- 青草管理咨询是“专业咨询师和客户需求”所驱动的知识型企业。青草咨询以案例为基石，结合数以万计的企业需求，“贴身契合诊断与实施”，以“十三年技术成长周期”为诊断模型，为客户分析“产业荣景与企业竞争策略”，更进一步评测“职能管理”，系统化的对“流程、岗位及员工入职晋升周期”作全面监测，形成独立第三方报告，推动客户“产业角色化、业务信息化、流程并发化”，形成“面向未来”的企业竞争力。



1. 100

[illegible]

二、新發現

1. 适应公司业务发展需要, 紧紧围绕公司经营方针, 以“服务高, 服务好, 管理好, 保证服务新秩序”为方针, 以提高服务质量和优化管理效能、提高经营效率为重点;
2. 建立规范有序、管理科学、结构协调、以人为本, 符合公司发展实际的人力资源体系。

三、新常態下

近所于本公司顾客服务中心、起草书把管理、邮局书把管理、
区和邮局合把管理。

四、管理现场工作制度

1. 按时上下班, 不迟到, 不早退, 有事需提前书面请假。
2. 着装整齐, 注重仪表, 微笑服务。
3. 准备好当天所需物资, 做好营业前的准备工作。
4. 做好清洁卫生, 保持所负责工作区域内外环境整洁。
5. 不准无故离岗或擅离岗位。

6.上班时间不允许在书店内吸烟、嚼槟榔和吃零食等,更不得偷吃书店内任何食品。

7.做好每天开档营业工作及交接班工作。

8.下班时检查各个电源开关和门锁,做好安全防火工作。

9.认真落实公司各项规章制度,服从上级安排。

五、模型结构



六、 百保製造

1. 製造材料

旅客中心服务理念：以人为本、客至上、服务第一。

2. 数据输入

① 主政：领导要当主政，不分党内党外，出现问题及时解决，不拖延。做到“胆敢、勇敢、平敢、明敢”。

九方。

(2) 工作記錄

- ① 自觉爱护设施，保持环境整洁。
- ② 严守工作时间，不脱岗，不迟到，不早退。
- ③ 认真执行工作规范，并做好交接班工作。
- ④ 尊重旅客，不向旅客索取小费，态度和蔼，不刁蛮。遇有旅客，不与旅客争吵。
- ⑤ 工作纪律不松懈，不吃非卖品，不擅自与旅客从事其它事务。

生活与观察

- ① 遵守日常交往礼节，善于聆听与尊重。
- ② 使用礼貌语言，语气友善。
- ③ 对长辈要主动保持微笑并致意和问候。
- ④ 遇事冷静要集中精力，明确清晰，态度诚恳。

4. 語言政策

- ① 语气虽满若此，却清而不浮躁，音量适中。
- ② 说话者口中使用普通话，用词规范，使用敬语，无口无德。
- ③ 不窥见他人隐私，不随便评论他人。
- ④ 语言表达高雅，内容准确，简析易懂。

五、客運台工專人員管理規定

- ① 在规定的作业时间内坚守岗位, 不得擅自离岗。
- ② 对作业现场做好卫生管理工作和设备管理工作。
- ③ 实行微笑服务, 讲普通话, 使用文明礼貌用语。
- ④ 工作期间看工做样, 仪表端正, 注意形象。
- ⑤ 热情为旅客义务咨询, 耐心为旅客解答难题。
- ⑥ 积极主动介绍风景区及周边旅游景区, 了解景区环境, 熟悉有关知识和景区位置、餐饮、娱乐等各种硬件设施、服务项目, 以及价格政策。

① 收集或调查消费信息,注意了解消费者的心态、动向和建议。

- ④ 对旅客中心的紧急报警项目, 如失物招领、行李破损、寻人、投诉等工务应做到及时、准确、耐心、细致, 对涉嫌欺诈骗行为有可能危及旅客人身、财产、安全的情况应及时报警并和相关部门联系。

② 研究方法，注意效果避免矛盾，处处时时维护中心的形象。

6. 患者中心管理理念
- ① 遵守工作纪律，保证工作时间做到不迟到，不早退，不旷工，不脱岗，不违反上述规定吃早餐，办私事，说闲话。
- ② 接受礼仪规范，做到服装整齐，仪态端庄，举止得体，语言文明，服务热情周到，亲切和蔼。
- ③ 明确分工，明确责任，按照标准认真完成每日的工作。严禁工作时间闲聊、吸烟接待患者。在患者中造成不良影响给予重罚。

⑤ 讲究个人卫生，讲究办公场所卫生。做到地面清洁，墙壁

- ⑤ 所有前庭商品必须每天仔细清点,妥善摆放,对每天出售的商品做好登记,随时补充,每周进行一次全面清查。

7. 顧客中心受取態の決定

- ① 配备专职专业技术人员,严格执行操作规程进行设施的维护保养,设施管理人员和维护人员须持证上岗。
- ② 设施管理人员要对公共设施定期检查,维护保养,并做好运行记录,建档归案。
- ③ 部门经理负责对本中心内设施维护保养工作进行检查、监督,掌握检修计划,确保方案及预算并负责审批计划的实施。
- ④ 各驻区人员应根据规定正确使用公共设施,如损坏,需及时通知部门经理,部门经理应及时告知专管员和维护人员进行维修。

（二）共享书吧管理员

1. 严格执行书柜的卫生制度,保持书柜内的清洁卫生和良好秩序。
2. 掌握新书出版信息,添新书籍,充实书库。
3. 新书到后,及时进行分类编目,及时介绍出借。
4. 做好读者借书工作,管好借书凭证。
5. 及时做好书籍报刊归还工作,月底,年底做好验收、统计、结账等工作。
6. 进行更进书籍的宣传教育,做好图书的推荐、介绍工作和图书修补工作。
7. 对书柜卫生状况的管理和清理。
8. 以表奖励制度,鼓励表扬。

（三） 圖書出版業發展

- 负责贵单位产品和各类书籍报刊杂志。
- 负责贵单位和书籍的检索、出借、归还、盘点。
- 负责店内销售，积极配合营销周知。
- 注意安全防护，确保贵单位和书籍等安全，财产安全。
- 先向顾客致意，做出合贵单位意见和理由。
- 顾客投诉不得私自与贵单位意见或擅自将贵单位物品。
- 贵单位公司各部门及财产，妥善保管好一切物品，减少贵单位浪费和贵单位商品损失。
- 负责贵单位日常茶水、饮料和食品的准备工作，做好贵单位销售报表和每月的销售报表并每日录入报表。
- 负责贵单位卫生工作。

4. 圖 3 為適合的數據模型

1. 制订并执行本岗位的规范规范和业务学习培训计划。

2. 做好安全用电管理工作, 禁止乱接乱拉, 严禁私自乱接临时用电线路, 做好用电线路的巡查和检修。
3. 组织做好各种类型防汛抢险工作, 做好防汛物资储备及防汛队伍的培训工作, 汛期做好防汛抢险中值班值守工作。
4. 根据工作情况, 制定综合年度安全生产工作计划, 上报上级海安办审批备案。
5. 组织、监督会员工按照安全生产标准和服务规范作业, 以确保安全生产质量及效率, 完成上级的工作各项任务。
6. 负责安全内环境建设, 保证运营安全并三管齐下。
7. 做好事故范围内意见收集, 掌握设备使用状况, 督促安全检查和隐患排查治理行为和落实。
8. 制定安全应急预案, 清楚识别、识别内外、组织检查、督促落实应急预案演练及应急准备。

www.qingcao.com

管理咨询

冠军绩效 锋芒毕露
产品

青草
QINGCAO
CONSULTING

(一) 制定岗位职责的目的



制定岗位职责的目的就是激励各岗位人员的工作主动性。



加强业务管理



理顺内部关系



制度化标准化



明确职责范围

(二) 制定岗位职责的原则



适应公司业务发展的需要，紧紧围绕公司经营目标。



规范有序



管理规范



运转协调



以人为本

(三) 制定岗位职责的作用



激励员工主动积极工作，提高工作效率和工作质量，确保完成公司经营目标。



科学配置



提高效率



强化职能



规范操作

(四) 制定岗位职责首先要树立工作规范



树牢规矩意识，严守工作纪律，提升业务水平。



工作目标



工作标准



工作效率



工作节奏

(五) 岗位职责的主要内容



一个岗位所需要去完成的工作内容以及应当承担的责任范围。



岗位工种



岗位职务

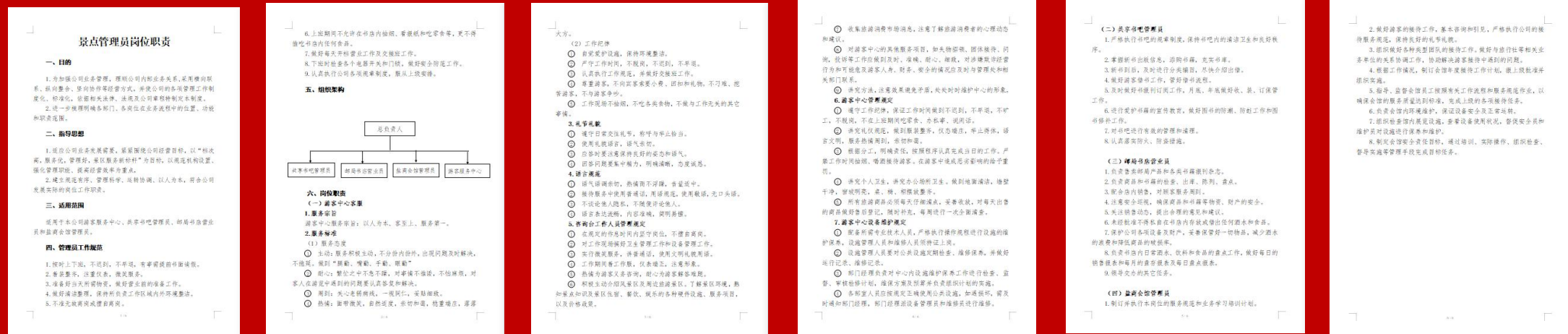


岗位职称



工作内容

基于管理咨询案例的实践



我们为某设备公司设计了销售部的薪酬管理体系涵盖上述要件的各个要点，保障该企业建立统一的薪酬平台，实现按价值付酬，促进内部公平，起到激励，吸引，留住人才的作用。



制度保障



人才激励

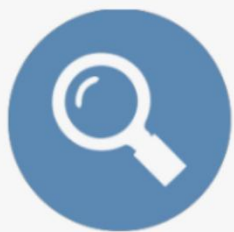


公平競爭

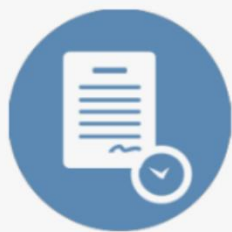


留住人才

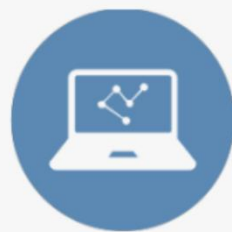
基于专业研究研究过程



选取课题



提供研究方案



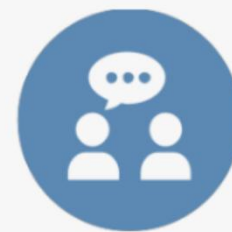
执行研究



撰写报告



提交报告



后续沟通

青

经过能力认证的青草分析师围绕客户需求进行梳理诊断，结合青草咨询研究框架进行定量与定性分析研究，形成分析报告，并制定测试计划，形成可持续的管理迭代跟踪，保障管理精进提升。



青草研究框架



管理咨询科目认证



认证咨询师



客户案例项目累积



围绕客户需求



项目经理负责制



形成可验证的测试案



远程会议实时联动

基于青草咨询自身的成长实践



截止2022年6月，青草咨询累计服务企业客户30000+家



1000
办公面积

120
员工人数

19.7
复合增速

基于方法论与工程管理

青



青草咨询出身于私募基金，对行业机会与分析、产业研究、企业创业阶段的职能管理，增长管理有绝佳的实践。



十三年
技术成长周期模型



职能管理等级鉴定



绩效制度



增长管理

基于管理实践案例

RESEARCH REPORT

绩效考核

冠军绩效 锋芒毕露
绩效之变

人事管理制度体系构建 青草咨询深
析优化绩效关键点

RESEARCH REPORT

薪酬体系

冠军绩效 锋芒毕露
绩效之变

青草管理咨询提振客户绩效薪酬改革
奋力攻坚开新局

RESEARCH REPORT

财务报告

冠军绩效 锋芒毕露
绩效之变

财务分析报告统计 青草咨询量化剖
析财务核心要点

RESEARCH REPORT

尽职调查

冠军绩效 锋芒毕露
绩效之变

私募基金尽调 青草咨询宏观微观体
系化报告呈现

RESEARCH REPORT

培训方案

冠军绩效 锋芒毕露
绩效之变

教学计划结合线上时空特征 青草咨
询优化客户教育绩效

RESEARCH REPORT

运营框架

冠军绩效 锋芒毕露
绩效之变

制造业企业运营自媒体 青草咨询四
大维度构建合理框架

RESEARCH REPORT

风控战略

冠军绩效 锋芒毕露
绩效之变

优化公司运输班工作安全职责制
度 青草咨询提升客户风控战略

RESEARCH REPORT

岗位晋升

冠军绩效 锋芒毕露
绩效之变

青草管理咨询视野：从管事到管人的
捷径

基于与客户项目周期的同步参与



我们建议客户分阶段进行管理咨询与项目实施。梳理问题、测试预案、统计预案、形成制度流程。对所有的现阶段问题进行“总体规划、分步实施”，基于历史数据，做好前瞻性的管理预期和企业战略



研究专业度



数据分析工程量



ROI投资效益比



全周期管理伙伴

更多请访问青草管理咨询案例网站

青草 QINGCAO CONSULTING



QINGCAO CONSULTING

电话: 400-1010-095

网站: <https://www.qingcao.com>