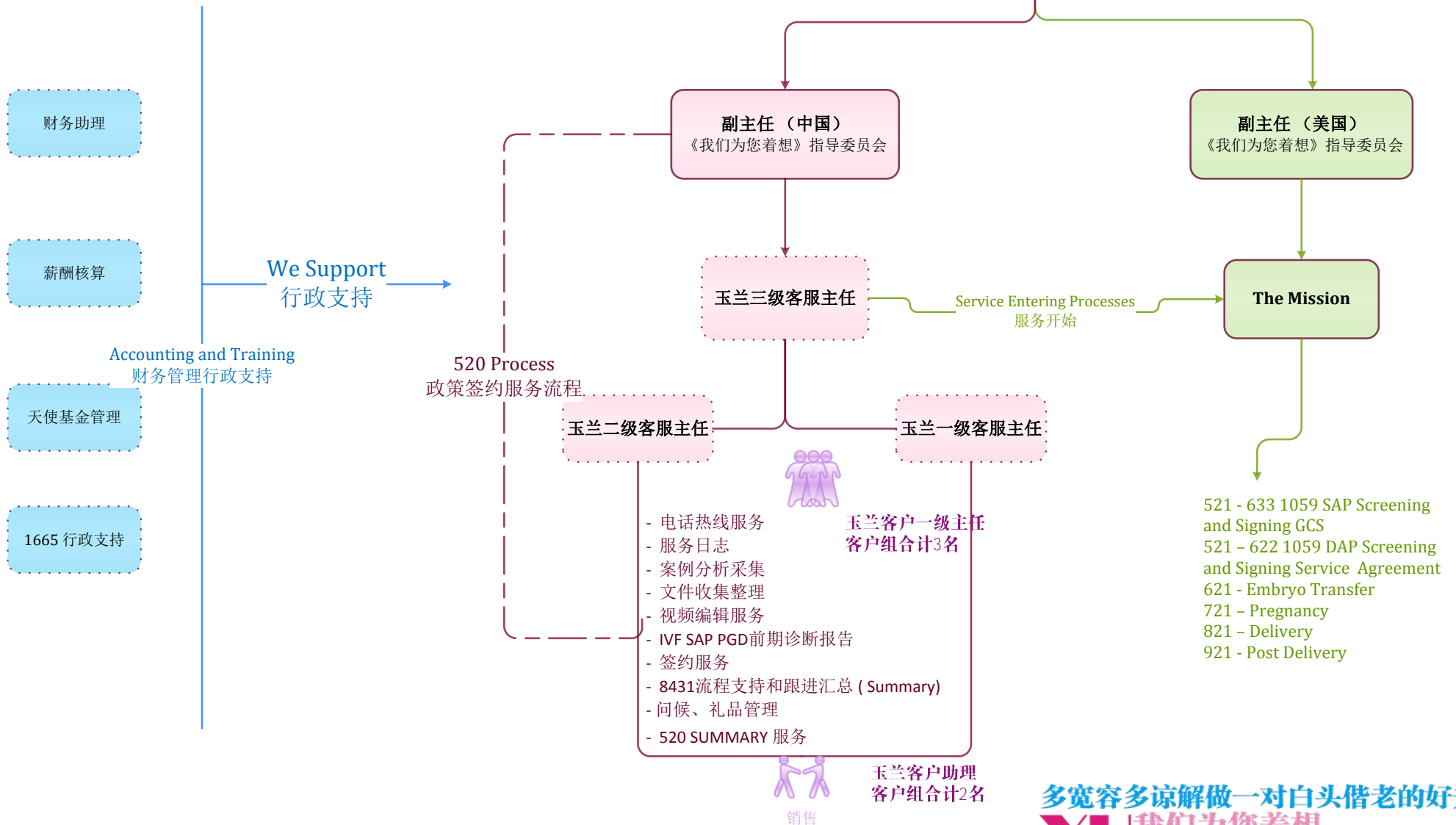


- 1位专职客服主任
- 1位专职客服助理
- 1位专职生育专家
- 1位全职档案助理
- 1位专职投诉主任
- 4位专职代孕服务认证律师
- 1套玉兰贵宾个性化新生命套餐方案

玉兰《我们为您着想》指导委员会
运营操作图示
<http://www.yulane.com>



《我们为您着想》是为需要接受辅助生育服务的家庭提供的对服务机构的认证服务，上级机构为玉兰指导委员会，《我们为您着想》是玉兰的服务质量保证商标。

	证书	主任	副主任	三级客服主任	二级客服主任	一级客服主任	客服助理
1	《玉兰爱心顾问指导委员》证书	√	√	√	√	√	√
2	《玉兰优质声音》证书		√	√	√	√	√
3	《服务日志》证书		√	√	√	√	√
4	《玉兰优秀沟通技巧》证书		√	√	√	√	√
5	《企鹅数据表单制作》证书		√	√	√	√	√
6	《玉兰邮件礼仪》证书	√	√	√	√	√	√
7	《玉兰小组邮件》证书	√	√	√	√	√	√
8	《玉兰案例分析服务》证书		√	√	√		
9	《玉兰 1665 操作》证书	√	√	√	√	√	√
10	《玉兰 510-Summary 服务》证书		√	√	√	√	
11	《玉兰 520-Summary 服务》证书		√	√	√	√	
12	《玉兰 633-Summary 服务》证书		√	√			
13	《玉兰 622-Summary 服务》证书		√	√			
14	《玉兰 521-Summary 服务》证书		√	√			
15	《玉兰 621-Summary 服务》证书		√	√			
16	《玉兰 721-Summary 服务》证书		√	√			
17	《玉兰 821-Summary 服务》证书		√	√			
18	《玉兰 921-Summary 服务》证书		√	√			
19	《玉兰 Closing Statement 服务》证书		√	√			
20	《玉兰优秀咨询顾问》证书	√	√	√			
21	《生活在美国服务》证书		√	√			
	目标岗位职责						
	系统服务客户上限/每年/每个四人客服组计算			40 个 921 客户	20 个 520 客户	10 个 520 客户	510 服务
	硬指标服务岗位流程			520-921 服务电话和日志服务	510-621 服务电话和日志服务	510-520 电话和日志服务	200 篇服务日志汇编
	岗位责任目标			递交 921-Summary	递交 621-Summary	协助执行 817-B4 服务	填写表格
	电话咨询服务/每月分钟			5000-10000	600-2000	2000-5000	电话转接

玉兰服务日志是玉兰《我们为您着想》客服服务人员应具备的最起码的服务资格。“服务日志”是根据不同的服务流程提出的服务汇总，是每位客户服务人员必须具备的基本服务资格。比如“510 服务日志”、“520 服务日志”、“521 服务日志”、“621 服务日志”、“721 服务日志”、“821 服务日志”、“921 服务日志”。服务日志汇总的是将每天客户提出的问题，案例分析汇总成，缩编为问和答的方式，然后公布出来。每个客服人员负责每天需要提供 10 个服务日志汇编给服务日志组总编辑。

510 服务日志：是为还没有确定服务需求、表示需要了解关于 PGD 产前移植诊断和美国代孕妊娠医疗服务产品的需求的患者与客户提供的免费资讯服务，服务内容包括解释 PGD 妊娠和美国代孕妊娠的基本常识，和基本的服务费用等信息服务，简称为 510 服务。提供 510 服务的人员为玉兰资质客服主任。

520 服务日志：是为已经确定了服务需求的患者与客户，提供关于签署美国试管婴儿服务协议的服务，主要是包括服务条款解释、服务合同价格、美国代孕规、代孕服务雷区等，简称为 520 服务。提供 520 服务的人员为玉兰资质客服主任和玉兰资质服务人员。

521 服务日志：是为已经拥有《玉兰贵宾》资格的患者和客户在与代孕妈妈们联合签署代孕服务协议中的各种支持工作，包括翻译服务，签约受阻服务是为还没有确定服务需求、表示需要了解关于 PGD 产前移植诊断和代孕妊娠医疗服务产品的需求的患者与客户提供的免费资讯服务，简称为 510 服务。提供 510 服务的人员为玉兰资质客服主任。

510 服务日志：是为还没有确定服务需求、表示需要了解关于 PGD 产前移植诊断和代孕妊娠医疗服务产品的需求的患者与客户提供的免费资讯服务，简称为 510 服务。提供 510 服务的人员为玉兰资质客服主任。

510 服务日志：是为还没有确定服务需求、表示需要了解关于 PGD 产前移植诊断和代孕妊娠医疗服务产品的需求的患者与客户提供的免费资讯服务，简称为 510 服务。提供 510 服务的人员为玉兰资质客服主任。

510 服务日志：是为还没有确定服务需求、表示需要了解关于 PGD 产前移植诊断和代孕妊娠医疗服务产品的需求的患者与客户提供的免费资讯服务，简称为 510 服务。提供 510 服务的人员为玉兰资质客服主任。

《我们为您着想》指导委员会副主任：

服务资格：服务日志组总编辑为《我们为您着想》指导委员会副主任。同时拥有玉兰《玉兰优质声音》证书、《玉兰案例分析服务》证书、《玉兰 Summary 服务》、《生活在美国服务》等证书。

岗位职责：负责管理 3 个玉兰 8341 服务组的全体客服服务人员，提供定期培训、解决问题、提供服务资源等指导工作。

玉兰三级客户主任：

服务资格：同时拥有玉兰《玉兰优质声音》证书、《玉兰案例分析服务》证书、《玉兰 Summary 服务》、《生活在美国服务》等证书，有过 12 个月的玉兰一级客户服务经验，和 20 个案例分析、每月提供 5000-10000 分钟的电话咨询服务。

岗位职责：可以独立与客户进行文字和电话沟通与交流，最后达到与客户签约，并可以独立完成玉兰 520-921 服务流程的专业人员，上级为《我们为您着想》指导委员会副主任，下级人员为 1-7 位玉兰一级客服主任。支持人员为客户助理。

玉兰二级客户服务人员：

服务资格：同时拥有玉兰《玉兰优质声音》证书、《玉兰案例分析服务》证书、《玉兰 Summary 服务》三个证书，有过 12 个月的玉兰一级客户服务经验，和 10 个案例分析、每月提供 600-2000 分钟的电话咨询服务。

岗位职责：可以独立与客户进行文字和电话沟通与交流，最后达到了解客户基本需求为服务宗旨，并可以独立完成玉兰 510-520 服务流程的专业人员，上级为《我们为您着想》指导委员会副主任，下级人员为 1-7 位玉兰一级客服主任，支持人员为客户助理。

玉兰一级客户主任

服务资格: 玉兰一级客户主任: 获得玉兰《玉兰优质声音》证书, 有过 6-12 个月的玉兰客户服务助理经验, 10 个小时的客户录音编辑、每月提供下限为 2000-5000 分钟的电话咨询服务。

岗位职责: 同时可以独立与客户进行文字和电话沟通与交流, 最后达到了解客户基本需求为服务宗旨, 并可以独立完成玉兰 510-520 服务流程的专业人员, 上级为《我们为您着想》指导委员会副主任, 无下级人员。支持人员为支持人员为客户助理。

玉兰客户服务助理

服务资格: 获得玉兰《基本业务服务》证书,

岗位职责: 服务目标是协助玉兰客服各级主任, 为玉兰各级业务主任提供从制作填写表格、每天整理服务日志、为客户填写客户表单等服务数据, 上传视频文件、编辑文稿等辅助工作, 完成玉兰《我们为您着想》全程代孕服务的专业人员。

工作笔记用纸

510 服务日志-2012-10-王娜娜 (请不要更换任务主题)

下面是 510 服务日志样本, 供参考, 请自己组织自己的 Excel 表, 然后每天从 Excel 表中出结果。

510 声音服务记录 (答复人员分别为 510 组组长、三级客服主任、法律部主任、统计人员、其他被授权阅读数据的服务人员)

服务编号	日期	服务类型	服务方	电话号码	服务内容	开始时间	结束时间	通话时长合计	下一步	是否上传服务日志	声音文件地址
1	2011-10-01	客户第一次来电	157 客户	159002234	咨询服务价格	7:00 a.m..	7:58 p.m..	58 分钟	需要报价	没有上传	https://yulane.net/IPServices/wangnana/ (举例)
2	2011-10-05	报价跟进	157 客户	159002234	价格讨论	16:00 a.m..	17:24 p.m..	24 分钟	给予优惠	有意义, 可以上传 (上传后的图片在下面)	https://yulane.net/IPServices/wangnana/ (举例)
3	2011-10-11	520 服务协议	157 客户	159002234	讨论 520 服务协议条款内容	11.00 a.m..	12:15 p.m..	75 分钟	安排来北京时间	有意义, 可以上传 (上传后的图片在下面)	https://yulane.net/IPServices/wangnana/ (举例)
								合计	157	分钟	

510 服务日志-2012-10-王娜娜

不知道您的地址, 因此举例为证

Date	YULANE.COM	HEFADAIYUN.COM			
------	------------	----------------	--	--	--

	Google	Baidu	ASK	Google	Baidu	ASK			
2012-09-28 7:30 Beijing time									
	排名第一页第一行	排名第五页第三行 (警告)	排名第一页第九行	排名第一页最后一行	排名第三页第六行	排名第一页第七行			
2012-09-29									
2012-09-30									