

# 征迁工作方案

方案在解决问题、实现目标、提高组织协调性和执行力以及提高决策的科学性和可行性等方面都发挥着重要的作用。方案的格式和要求是什么样的呢？下面是小编精心整理的方案策划范文，欢迎阅读与收藏。

## 征迁工作方案篇一

### 一、语言能力

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如您、请、抱歉、假如、可以等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

### 二、交际能力

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地

处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

### 三、观察能力

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

### 四、记忆能力

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的活字典、指南针，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。

即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

以上就是由为您带来的服务员个人工作计划。

## 征迁工作方案篇二

语言是服务员与客人建立良好关系、留下深刻印象的重要工具和途径。语言是思维的物质外壳，它体现服务员的精神涵养、气质底蕴、态度性格。客人能够感受到的最重要的两个方面就是服务员的言和行。

服务员在表达时，要注意语气的自然流畅、和蔼可亲，在语速上保持匀速，任何时候都要心平气和，礼貌有加。那些表示尊重、谦虚的语言词汇常常可以缓和语气，如您、请、抱歉、假如、可以等等。另外，服务员还要注意表达时机和表达对象，即根据不同的场合和客人不同身份等具体情况进行适当得体的表达。

人们在谈论时，常常忽略了语言的另外一个重要组成部分身体语言。根据相关学者的研究，身体语言在内容的表达中起着非常重要的作用。服务员在运用语言表达时，应当恰当地使用身体语言，如运用恰当的手势、动作，与口头表达语言联袂，共同构造出让客人易于接受和满意的表达氛围。

酒店是一个人际交往大量集中发生的场所，每一个服务员每天都会与同事、上级、下属特别是大量的客人进行广泛的接触，并且会基于服务而与客人产生多样的互动关系，妥善地处理好这些关系，将会使客人感到被尊重、被看重、被优待。客人这一感受的获得将会为经营的持续兴旺和企业品牌的宣

传、传播起到不可估量的作用。良好的交际能力则是服务员实现这些目标的重要基础。

服务人员为客人提供的服务有三种，第一种是客人讲得非常明确的服务需求，只要有娴熟的服务技能，做好这一点一般来说是比较容易的。第二种是例行性的服务，即应当为客人提供的、不需客人提醒的服务。例如，客人到餐厅坐下准备就餐时，服务员就应当迅速给客人倒上茶、放好纸巾或毛巾；在前厅时，带着很多行李的客人一进门，服务员就要上前帮忙。第三种则是客人没有想到、没法想到或正在考虑的潜在服务需求。

能够善于把客人的这种潜在需求一眼看透，是服务员最值得肯定的服务本领。这就需要服务员具有敏锐的观察能力，并把这种潜在的需求变为及时的实在服务。而这种服务的提供是所有服务中最有价值的部分。第一种服务是被动性的，后两种服务则是主动性的，而潜在服务的提供更强调服务员的主动性。观察能力的实质就在于善于想客人之所想，在客人开口言明之前将服务及时、妥帖地送到。

在服务过程中，客人常常会向服务员提出一些如酒店服务项目、星级档次、服务设施、特色菜肴、烟酒茶、点心的价格或城市交通、旅游等方面的问题，服务员此时就要以自己平时从经验中得来的或有目的的积累成为客人的活字典、指南针，使客人能够即时了解自己所需要的各种信息，这既是一种服务指向、引导，本身也是一种能够征得客人欣赏的服务。

服务员还会经常性地碰到客人所需要的实体性的延时服务。即客人会有一些托付服务员办理的事宜，或在餐饮时需要一些酒水茶点，在这些服务项目的提出到提供之间有一个或长或短的时间差，这时就需要酒店服务员能牢牢地记住客人所需的服务，并在稍后的时间中准确地予以提供。如果发生客人所需的服务被迫延时或干脆因为被遗忘而得不到满足的情况，对酒店的形象会产生不好的影响。

以上就是由为您带来的服务员个人工作计划。

## 征迁工作方案篇三

以公司“服务管理相关规定”为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。

服务质量的高低决定着公司的效益，所以新的一年搞好员工岗前培训是首要任务，端正服务态度，提高员工业务水平。主要以营销知识培训，微笑服务培训，文明用语培训等为主。

加强员工主动问候、主动告别、主动营销的业务功、主动挽留等方式的培训与练习。其中主动营销是最薄弱的环节，所以针对主动营销：首先我会认真学习相关营销知识努力将所学理论知识运用到实际工作当中，其次明确规定服务管理接待客户的整套服务规范，并在接待客户时能够主动询问客户需求，根据客户的需求进行有针对性的推荐。

对于主动服务的其他指标如主动询问、主动挽留等指标，各片区要建立完整的服务规范，明确营业员接待客户的一个完整的流程，要求各岗位的营业员在接待客户时，要主动问候客户“您好！请问您要办理什么业务”，然后根据客户的需求对客户进行相应的引导和介绍。关于主动挽留，包括挽留离网客户和挽留取消某项业务的客户两个方面，当客户有离网倾向或想取消某项业务时，营业员一定要询问客户这样做的原因，根据客户的原因对客户进行解释和相应的推荐，尽量挽留客户。

主动服务尤其是主动营销的考核压力可以逐级传递，分层考核，把责任具体落实到个人，把任务分解到具体的阶段，目前营业厅都是月度任务，营业厅可以根据客流量的情况进一步分解到每周。

## 1、投诉处理责任细化

投诉处理是工作责任的问题，是对自己工作认知度的检验，所以谁的工作失误导致的投诉，应由谁来负责处理，并制定相关奖惩制度，以加大此项工作的监督，这样做既可以调动员工的工作积极性、也可以减少员工在工作中的失误。

## 2、投诉处理：把投诉顾客变成我们的推荐者

投诉处理得好的顾客，往往会成为对我们更忠诚的那部分顾客群。最终他们不但自己不会离开我们，往往还因为和我们不打不成交、彼此通过投诉更了解对方，或觉得在情感层面有些愧对我们，最终这些顾客进而成为我们的推荐者。

## 3、抱怨处理：把客户的投诉控制在抱怨的层面

众所周知，抱怨和投诉是两个完全不同的层次，给企业带来的结果也不一样。每一位服务岗位员工都有责任和义务将投诉控制在抱怨层面。

影响因素有两个：

a观念（引导员工放弃打工心态，秉承老板心态，建立终身客户意识）

b 方法（情绪处理在先，事情解决在后）

## 4、投诉处理：更多的是情绪的处理，而非事情本身的解决

态度+行动：先态度，后行动做一个良好的倾听者“先修理人，再修理车”

首先一步，针对情绪要扩大，针对事情本身要忽略重点在于情绪的处理，而不是问题的解决；往往很多优秀的投诉处理

经验告诉我们：最终问题过去，并不是得到根本解决，而是顾客情绪被很好地处理。

## 5、投诉处理：学会识别客户情绪的临界点

客户的语速加快，或者是开始质问服务人员，或者是开始语气加重，或开始向同伴哭笑不得地谴责你公司的规定以及你的服务，或者客户说他去过很多地方还是第一次碰到这种情况，等等，这些都是客户情绪的临界点。一旦过了这个临界点，要么客户把脾气发给你，要么强烈要求见负责人，要么骂着、发着牢离开；我相信任何一种结果都不是我们所想要的。因此，学会识别客户情绪的临界点，对于化解情绪、有效减少投诉概率的意义非常重大。

## 征迁工作方案篇四

在杭衢铁路高铁新城交房期间，协助石梁镇、姜家山乡调节矛盾、化解家庭纠纷20余起，及时解决交房信访苗头性问题，为杭衢铁路交房工作顺利完成奠定基础。

### 二、存在问题

一年来，我中心在项目征收上虽然取得了一定成绩，但也存在一些问题：

#### （一）征迁数字化改革还需进一步深化

因后台设计原因，征收信息化系统数据被第三方公司掌控，在入户调查、评估阶段数据录入时，第三方修改系统数据有一定的权限，征收实施单位或者征收指挥部监管难度较大；同时被征收户个人无法查阅相关信息，需要从第三方系统中查阅才能看到，暂时还未打通浙里办查阅信息通道，用户需求呼声较高。

## （二）征迁领域信访积案不容忽视

在市区一体、多处征迁、狠抓发展的大环境下，征收拆迁势如破竹，一直保持高速完成态势，征地拆迁后续信访不断，特别是部分涉法涉诉案件数量不断增长，征收、腾空、拆除任务虽然按时完成，但后续信访扫尾工作往往持续数年。

## （三）铁路项目衔接仍需进一步加强

## （四）巡查反馈问题不容忽视

区委第四巡察组对我中心党组开展了巡察工作，向我中心反馈了“贯彻落实党的线路方针政策和\_、省委、市委、区委重大决策部署”、“群众身边腐败问题和不正之风”、“党组织软弱涣散、组织力欠缺”三个方面的问题，针对巡察问题分析原因、建章立制、举一反三，是我中心今后一个时期的重要政治任务。

## 三、2023年工作思路

### （一）始终抓牢党建核心工作

## 征迁工作方案篇五

大城子镇英语服务队包括 7人，服务主旨是利用大学生在英语知识方面的优势，尽可能地给大城子镇需要英语学习的人提供免费服务。

以中、小学生为主体，根据形势的需要也向一些需要学习英语的成人适当提供服务。

1、通过家教、开辅导班、举办一些有关英语学习方面的智力趣味活动等方式，向中、小学生提供服务，以激发他们学习英语的热情，培养他们学好英语的信心，达到提高他们英语



成绩的目的。

2、根据20xx年北京主办奥运会的形势需要，为社会上一些需要学习英语的从业人员适当提供英语方面的服务，包括对他们开英语辅导班、提供学习英语学习的资料、以及学习英语的方式方法等方面给予指导。

3、通过各方面的渠道，尽量为爱好英语学习者提供一些与外国人接触谈话的机会，让他们亲身感受一下学习英语的氛围。

4、每个队员每月都必须在英语服务方面有一定人次的辅导量。

英语服务队的服务方式也许还不尽完美，服务的内容可能还不够全面，随着我们自身的努力和越来越多人的关注、认可和支持，我们会不断探索，继续前进，最大限度地为“三农”和“奥运”服务，充分体现当代大学生的风.。