



# 武汉华业后勤服务有限公司 2018年工作务虚交流

二〇一八年三月十三日





# 目 录

- 一、抓服务，重市场，探寻电信服务模式
- 二、提技能，重口碑，拓展校园技维维度
- 三、控质量，重效益，推动水厂再上台阶
- 四、巡现场，重细节，完善门点管理体系





# 抓服务，重市场，探寻电信服务模式

---

面临的形势：

- 手机流量漫游在年内将取消
- 营业厅售卡取酬的难度加大
- 业务量呈进一步下滑趋势
- 传统的运营商迎新模式面临被淘汰





# 抓服务，重市场，探寻电信服务模式

---

具体措施：

➤ 服务先行，凸显实体营业厅的优势

展示窗口服务形象

维护固有客户群体

实现点对点的服务





# 抓服务，重市场，探寻电信服务模式

---

➤ 观念先行，打造师生消费综合体

复合型商业区已经成熟

推行体验型消费

电信服务去电信化





# 抓服务，重市场，探寻电信服务模式

---

➤ 交流先行，在网络迎新中寻找新商机

职能部门

运营商

兄弟高校





# 提技能，重口碑，拓展校园技维维度

---

面临的形势：

- 光改对技维手段提出更高要求
- 师生服务需求仍在提升，投诉还将增加
- 基站更新换代迫在眉睫





# 提技能，重口碑，拓展校园技维维度

---

具体措施：

- 代维技能：加强人员培训，提升员工弱电维护技能
- 代维内容：业务由单一铜缆电话维护向弱电维护转变







# 提技能，重口碑，拓展校园技维维度

---

- ▶ 代维质量：在兼顾日常维护质量的基础上，针对特殊群体开展vip服务，立口碑
- ▶ 基站维护：理清思路，稳步推进基站更新与维护






# 控质量，重效益，推动水厂再上台阶

---

面临的形势：


- 成本上升，利润下降
  - 仓库存储能力有限
  - 桶装水运输压力日益增大
  - 武汉市桶装水市场混乱的现状没有根本改变
  - 瓶装水面临开拓市场和产品配送双重任务
- 



# 控质量，重效益，推动水厂再上台阶

---

具体措施：

- 加强监控，为市场提供稳定质量的产品
  - 立足现有，挖掘厂房库存空间
  - 送水自提为主，配送为辅
  - 逐步淘汰低收益水站
  - 拓展高收益销售渠道
  - 紧盯消费群体大，收益相对稳定的市场
  - 着力品牌建设，提高产品的美誉度
- 



# 巡现场，重细节，完善门点管理体系

---

面临的形势：

- 门点供需矛盾依然突出
- 门面招租机制有待进一步固化
- 不同区域的门点现场管理存差异
- 学校基建施工对商铺影响较大





# 巡现场，重细节，完善门点管理体系

---

具体措施：

要构建建设 → 招租 → 管理 → 退租的完整体系

- 明确门点建设标准
- 明确门点招租机制
- 明确安全管理责任
- 明确现场管理标准
- 明确合同管理标准





# 巡现场，重细节，完善门点管理体系

---

重点工作：

- 快递服务中心的筹建工作
  - ◆ 运营商招商
  - ◆ 运营场地建设
  - ◆ 快递企业整合
- 新进驻银行服务网点的建设工作





**谢谢大家**

**祝愿大家狗年大吉**

**集团事业蒸蒸日上**

