# 做人事要掌握哪些知识（最终版）

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2025-02-14

*第一篇：做人事要掌握哪些知识（最终版）以下是按时间段分部学习的内容：1-7天 法律法规所有从事人力资源管理的人员，都应该了解人力资源管理设计的法律法规。熟悉法律法规也是人力资源工作的基础。以下枚举几个常用的法律法规：中华人民共和国劳动法（...*

**第一篇：做人事要掌握哪些知识（最终版）**

以下是按时间段分部学习的内容：

1-7天 法律法规

所有从事人力资源管理的人员，都应该了解人力资源管理设计的法律法规。

熟悉法律法规也是人力资源工作的基础。以下枚举几个常用的法律法规：

中华人民共和国劳动法（着重理解）

中华人民共和国公司法

中华人民共和国个人所得税法

中华人民共和国职业病防治法

中华人民共和国工会法

中华人民共和国安全生产法

当地的法律法规

8-15天 事务性工作

所谓事务性的工作就是人力资源日常工作内容：

例如邮件查收、常去浏览的网站内容、劳动关系管理、公积金管理、劳动合同签订 这些需要的是工作经验了。

其实此时你可以做个人力资源专员了，这样你可以熟悉很多人力资源管理的日常工作基础内容。

16-30天 人力资源基础知识

大概过了半个月才设计人力资源的基础内容，这样在前半个月的工作中，你会发觉你有很多只是都不了解。此时你有股强烈的学习欲望，此时的学习效率是很高的，因为你什么都不明白。你得从人力资源的最基础的只是开始学起，你需要了解人力资源管理的发展、人力资源基础工作分析、岗位分析、如何进行招聘、什么是绩效考核、什么是薪酬管理、什么是福利、福利在薪酬管理中起到什么作用等等，这个时候你的知识量一下子能够丰富起来。31-60天 人力资源工作流程与方案设计原则

这一个月，你需要学习的内容就更多了，我也罗列出来了。学完这些你可以做一个人力资源主管的位置。

做招聘主管所要学习的主要内容：

1、简历筛选的方法；

2、工作说明书的分析；

3、员工素质模型的设计；

4、员工素质测评标准体系的构建；

5、设计面试程序、面试题、以及评价标准；

6、知道常用的面试方法；

7、了解常用的面试方法的组织与实施；

8、会设计几种常用几种面试方法的指南；

9、招聘渠道分析；

10、招聘效果分析；

做培训主管所要学习的主要内容：

1、会做培训需求分析。

2、企业员工的培训规划以及课程的设计；

3、培训系统的设计；

4、培训评估以及效果评估的设计和方法。

5、会撰写培训效果评估的报告。

**第二篇：人力资源要掌握的知识**

2025年以来，我国先后出台、实施了《劳动合同法》、《劳动争议调解仲裁法》、《劳动争议

司法解释

（三）》、《社会保险法》、《工伤保险条例》（修正案）等法律法规。

新劳动合同法的实施，客观上要求用人单位在劳动用工管理方面做到“精细化”，否则将难以

证明劳动者“不合格、不能胜任工作、严重失职、严重违纪违规”，更难以进行合法有效的“调岗

调薪、解雇辞退”；如果用人单位强行对劳动者进行调岗调薪、解雇辞退，那么用人单位将面临巨

大的赔偿风险，其管理权威也将受到严重的挑战！

随着《工伤保险条例》的修改和《社会保险法》的出台，用人单位的用工成本必然进一步提高，如何在合法的基础上，规范用工管理，减少不必要的成本支出，是广大用人单位迫在眉睫的问题！双方协商一致不参加社会保险，是否有效？发生工伤事故，如何有效应对，双方进行私了，是否被

法律认可，当中存在哪些风险？

为了规避上述用工风险，不少企业采用了“劳务派遣”用工模式；但随之而来的用工管理状况

却越来越混乱，随之引发的法律风险问题也越来越复杂!“劳务派遣”成为了2025年全国两会的热

点话题之一！现阶段，国家正在积极制定《劳务派遣管理规定》，在《劳动合同法》、《社会保险

法》下，“劳务派遣”将何去何从，能否“异地参保”，能否规避一些敏感的法律风险？劳务派遣

用工模式中，应该如何理顺各方关系，如何防范法律风险，如何平衡各方利益？

为帮助广大企业了解国家相关法律政策，掌握协调员工关系的技巧以及防范劳动争议，有效调

整用工结构，完善管理手段，降低用工法律风险和成本等问题，特邀我国深谙管理之道的知名劳动

法与员工关系管理实战专家钟永棣老师主讲 “《劳动合同法》、《社会保险法》、《工伤保险条

例》实操应对策略与有效调岗调薪、解雇辞退及违纪问题员工处理技巧”高级研讨会。欢迎企事业

单位积极组织相关人员参加研讨学习，以帮助企业有效防范法律风险并解决实际劳动用工问题！

【导-师-简-介】trainers[钟永棣]

国内著名劳动法与员工关系管理实战专家，劳动仲裁员，国内第一位倡导、传播、实施“国家

劳动法与企业薪酬绩效有机整合”的先行者，国家人力资源管理师资格认证培训导师，国内原创型、实战型、顾问型的职业培训师。现任劳动法讲师，是广州市人力资源和社会保障局、广东省人力资

源管理协会、深圳外商企业协会等50多家政府机构、培训机构、顾问公司、行业协会的签约讲师、特聘顾问。

钟老师精通劳动政策法律法规和劳动仲裁、诉讼程序，擅长劳动用工风险的有效预防与劳动争

议案件的精准应对，善于把劳动法律法规与企业人力资源管理有机整合，通晓企业劳动争议防范机

制的构建和劳动用工管理体系的修正完善。钟老师经常在客户办公现场、培训现场为客户、学员即

时起草、审查、修改相关制度、合同、文书，或分析具体案件的应对思路；钟老师独到的现场的专

业功底，每次都赢得广大客户、学员发自内心的好评与100%的信服！

钟老师曾任专职劳动仲裁员，曾获“广州市优秀劳动仲裁员”称号，审判劳动争议案件400多

宗；代理劳动争议500多宗，参与或主持薪酬绩效咨询项目20多个，审查完善300多家企业的人力资

源管理规章制度。个人长期担任30多家（累计200多家）企业的人力资源管理法律顾问； 以钟老师

领衔的专家队伍，长期为企业提供劳动法常年顾问及各种专项咨询服务，客户满意度高达95%。2025年开始钟老师全国各地巡讲劳动法、劳动关系课程，受益企业达30000家，直接受益学员 70000多人，培训地点涉及20多个省会城市及沿海地区大城市。钟老师将枯燥的劳动政策法规溶入实

际管理案例当中，将人力资源管理与劳动法有机地整合在一起； 课程内容80%为真实案例、20%为必

备的重点法条；学员参与讨论、互动，课程生动有趣，深入浅出，实战型超强，让学员即时学以致

用！课程满意度高达95%，众多学员均表示：“第一次听到如此实战、实用、实效的劳动法课程！钟老师非常务实、不说教、没有商业味道，终于听到了让我不再后悔的精彩课程！”

钟老师先后在《人力资源》、《南方都市报》、《广州日报》等专业杂志、媒体发表劳动关系

类文章20多篇，曾为以下客户提供咨询顾问（非公开课）服务：中国人寿、广发银行、携程旅行网、华鼎担保、建设银行、农业银行、工商银行、中铁集团、深圳机场、黄河水电开发、中烟集团、南

粤物流、新南方集团、深圳爱施德股份、深圳酷动数码、合生创展、中海地产、方圆地产、珠江监

理、珠江投资、三新地产、养生堂药业、一品红药业、晶苑集团、广州电信、国讯通信、松厦冷气、益海集团、旺大集团、中远物流、日晖园林、欧时力服装、广州蔬果集团、佰搭果餐饮连锁、广东

交通集团、中山华泰、珠海口岸广场、纵横天地、蛇口船务运输股份、北京得信佳和医疗、风神集

团、中咨工程监理、广药集团、高士线业、利海集团、化建集团、深圳水务监理、运发集团、新广

国际集团、美的集团、江苏大全集团、沿海地产、深圳华侨城、信源集团、京城控股、中国邮政等

一、如何有效调岗调薪

1、企业通常根据经营需要而调整员工的岗位或地点，但是员工可提出被迫解除并索赔经济补偿，企业日常中该如何做，才能化解风险或避免案件败诉？

2、劳动合同约定的岗位实际上发生变化，但没有办理相关手续，员工到新岗位一段时间后，却要 求恢复到原岗位，往往成立，那么企业该如何抗辩、该如何预防？

3、绩效目标不合法合理的，往往不能作为衡量劳动者是否“胜任工作”的依据，企业该怎样设定 绩效目标，才能作为衡量标准？

4、即使企业能证明劳动者 “不胜任工作”，但是在之后的调岗调薪争议中还是被认定单方非法 变更劳动合同，企业败诉，为什么？企业该如何防范？

5、劳动者对绩效目标不确认，是否意味着该目标无效？如果必须经劳动者确认才生效，那么企业 的日常管理将何去何从？

6、员工认同绩效考核结果，但是企业在“基于不胜任工作而调岗调薪、解雇辞退”的案件中还是 败诉，那么企业该如何抗辩或日常中怎样做，才能避免败诉风险？

7、企业根据绩效考核结果扣减员工绩效奖金，很多时候被认定非法克扣工资，企业该如何抗辩或 日常中怎样做，才能化解风险或避免败诉？

8、员工不胜任工作，企业能否调整其岗位，调岗后能否单方降低其薪酬？如何操作，才能调岗降 薪？

9、假设女员工固定月薪为3000元，浮动月薪为2025元，过去12个月的平均工资为4800元，怀孕期 间究竟该按什么标准支付，公司希望按3000元，员工希望按5000元，仲裁结果可能是4800元； 企 业该如何控制用人成本？

10、女职工休产假完毕后，往往原岗位已经有其他同事负责，女职工往往不接受新岗位，为此发 生劳动争议，企业该如何做，才能化解败诉的风险？

二、如何有效解雇辞退

1、实行末位淘汰制，以末位排名为由解雇员工，仲裁机构往往认定企业非法解雇员工，那么企业 日常中该如何做，才避免案件败诉，避免支付经济补偿或赔偿金？

2、以“组织架构调整，无合适岗位安排”为由解雇员工，是非常符合常理的做法，但往往被仲裁 机构认定企业非法解雇，企业该如何做，才避免案件败诉？

3、企业以“经济性裁员”名义解雇员工，是非常符合常理的做法，往往被认定非法解雇，企业该 如何操作？对“经济型裁员”作出规定的法律文件到底有哪些？

4、企业与劳动者协商解除劳动合同并书面约定支付适当的经济补偿数额，事后劳动者追讨经济补 偿的差额部分，仲裁机构很可能支持劳动者的诉求，企业日常中该如何创制、收集证据，才避免 案件败诉？

5、培训服务期未到期，而劳动合同到期，企业终止劳动合同的，仲裁期间往往被认定属于提前非 法解除劳动合同，企业该如何做，才避免案件败诉？

6、员工未提前30日通知企业即自行离职，是否构成劳动者违法解除？企业该如何做，才能降低风 险成本？对于劳动者的辞职环节，有哪些必须注意的风险控制点？

7、劳动合同到期后，经常出现该终止的忘记办理终止手续，该续签的忘记办理续签手续，经过一 段时间后企业才提出补办相关手续，但是员工却提出赔偿要求，企业风险非常大；那么企业该如何

做，才确保规避上述败诉风险？

8、解除劳动合同前未通知及征求工会的意见，是否构成非法解除？

9、《解除劳动合同通知书》如果表述不当，往往成为劳动者打赢官司的有力证据，企业该如何书

写，才避免案件败诉而承担法律责任？

10、哪些情形下属于非法解雇员工，须承担哪些法律责任，是承担1年1个月工资的经济补偿还是1

年2个月工资的赔偿金，代通知金是否要承担，劳动者能否要求恢复劳动关系？

三、如何有效处理违纪违规员工

1、处分、解雇劳动者，往往由于劳动者拒绝签收该通知书而导致企业的处分、解雇行为被认定为 无效或非法行为，那么企业在日常中该如何做，才避免案件败诉？

2、劳动者欺诈应聘，事后被企业解雇，在仲裁期间，劳动者可能作出让企业措手不及的抗辩观点，企业该如何回应或者在日常中采取哪些防范策略？

3、对于违纪违规的恶意问题员工，他们往往拒绝提交《检讨书》或否认违纪违规的事实，企业该 如何创制、收集证据，才避免案件败诉而承担法律责任？

4、如何进行违纪员工的事实调查、证据固定，对于违纪员工，部门经理应注意哪些日常细节问题？

5、对于违纪员工，事发后什么时间处理，如何书写《违纪违规处分通知书》？

6、怎样理解“严重违反用人单位的规章制度的”，如何在《惩罚条例》中详细明确违纪违规的“ 一般违反”、“较重违反”及“严重违反”？

7、直线部门经理擅自口头辞退员工，仲裁机构往往认定企业非法解雇员工，那么企业日常中该如

何做，才避免案件败诉，避免直线经理越权处分员工？

8、劳动者不辞而别、无故旷工工，却主张被企业口头解雇，往往得到仲裁机构的支持，那么企业

日常中该如何做，才避免案件败诉？

9、如何界定“重大损害”，“重大损害”是否必须体现为造成直接的经济损失？

10、采用“录音录象”方式创制、保留的证据，法院是否采信，企业内部OA系统或ERP系统上的资

料能否作为证据使用，电子邮件、手机短信能否作为证据使用？

四、《社会保险法》实务应对策略

1、用人单位不办理社会保险登记或者拖欠社保费的，有什么法律责任？

2、用人单位不足额缴纳社会保险如何处理？

3、员工不愿意买社保或员工自愿降低投保基数，并与单位签有协议的情况下，该协议是否有效？

4、试用期间，是否必须缴纳社会保险？

5、因第三方的责任而产生医疗费用的，能否报销？

6、领取失业保险金的前提条件有哪些？怎样理解“非因本人意愿中断就业的”？

7、企业协助辞职员工骗取失业保险金，有什么法律风险？

8、生育医疗费用包括哪些，什么情况下可以享受生育津贴？

9、用人单位不出具《离职证明》的，有什么法律责任？

10、跨地区就业的，社会保险如何对接，现阶段的做法有哪些？

11、未缴足15年的人士，能否退休，如何处理退休事宜？

12、办理职工特殊工种提前退休时应注意哪些问题？

五、《工伤保险条例》实务应对策略

1、属于工伤范围的情形有哪些？不得认定为工伤的情形有哪些？

2、怎样理解上下班途中？怎样控制期间的风险？

3、因工作需要应酬喝酒导致死亡，能否认定为工伤？

4、异地参加工伤保险的，如何认定工伤？

5、停工留薪期间过后，发生的医疗费用，如何处理？

6、工伤员工借故拒绝复工，如何处理？

7、工伤员工借故拒绝配合做伤残鉴定，如何处理？

8、已经认定为工伤的职工严重违纪，企业能否解除合同？

9、对于第三人造成的工伤事故，如因第三人引发的交通事故中，我方司机受伤，如何处理？受害 人司机能否要求工伤待遇又要求第三方的人身伤害赔偿？

10、单位能否以商业保险理赔款项替代职工工伤赔偿待遇？

11、发生工伤事故后，企业与劳动者私下和解，签订的补偿协议是否有效？

12、从工伤事故的发生到全部法定程序完结，时间可能超过3年，是利还是弊？

六、劳务派遣实务应对策略

1、新法下劳务派遣面临的主要风险有哪些？

2、业务外包与劳务派遣如何划分？

3、用工单位如何规避同工同酬风险？

4、用工单位如何行使对派遣员工的退还或退换权？

5、用工单位如何追究派遣员工的损失赔偿责任？

6、怎样规定派遣员工的辞职程序和离职责任？

7、用工单位如何应对派遣合作争议和劳动争议？

8、派遣员工退回期间的工资福利待遇如何设计？

9、劳务派遣下的工资、工时、休假、社保、工伤问题如何处理？

10、如何处理违反用工单位规章制度的派遣员工？

**第三篇：小学生要掌握的语文知识**

小学生要掌握的语文知识

108个汉字多音字汇总

1、单：单（shàn，姓）老师说，单（chán匈奴族首领）于只会骑马，不会骑单（dān）车。

2、折：这两批货物都打折（zhé）出售，严重折（shé）本，他再也经不起这样折（zhē）腾了。

3、喝：武松大喝（hè）一声：“快拿酒来！我要喝（hē）十二碗。”博得众食客一阵喝（hè）彩。

4、着：你这着（zhāo名词）真绝，让他干着（zháo动词）急，又无法着（zhuó）手应付，心里老是悬着（zhe）。

5、蕃：吐蕃（bō藏族的前身）族在青藏高原生活、蕃（fán茂盛、繁多）衍了几千年。

6、量：有闲心思量（liáng）她，没度量（liàng）宽容她。野外测量（liáng）要量（liàng）力而行。

7、沓：他把纷至沓（tà）来的想法及时写在一沓（dá）纸上，从不见他有疲沓（ta）之色。

8、烊：商店晚上也要开门，打烊（yàng晚上关门）过早不好，糖烊（yáng溶化）了都卖不动了。

9、载：据史书记载（zǎi），王昭君多才多艺，每逢三年五载（zǎi）汉匈首脑聚会，她都要载（zài）歌载（zài）舞。

10、曝：陈涛参加体育锻炼缺乏毅力、一曝（pù）十寒的事情在校会上被曝（bào）光，他感到十分羞愧。

11、宁：尽管他生活一直没宁（níng）静过，但他宁（nìng）死不屈，也不息事宁（níng）人。

12、和：天气暖和（huo），小和（hé）在家和（huó动词）泥抹墙；他讲原则性，是非面前从不和（huò）稀泥，也不随声附和（hè动词）别人，更不会在麻将桌上高喊：“我和（hú）了。”

13、省：湖北副省（shěng）长李大强如能早些省（xǐng）悟，就不致于丢官弃职、气得不省（xǐng）人事了。

14、拗：这首诗写得太拗（ào）口了，但他执拗（niù）不改，气得我把笔杆都拗（ǎo）断了。

15、臭：臭气熏天的臭（chòu）是指气味难闻，无声无臭的臭（xiù）是泛指一般气味。

16、度：度（dù姓）老师宽宏大度（dù名词），一向度（duó动词）德量力，从不以己度（duó动词）人。

17、哄：他那像哄（hǒng）小孩似的话，引得人们哄（hōng）堂大笑，大家听了一哄（hòng）而散。

18、丧：他穿着丧（sāng）服，为丧（sāng）葬费发愁，神情沮丧（sàng）、垂头丧（sàng）气。

19、差：他每次出差（chāi）差（chà）不多都要出点差（chā）错。20、扎：鱼拼命挣扎（zhá），鱼刺扎（zhā）破了手，他随意包扎（zā）一下。

21、埋：他自己懒散，却总是埋（mán）怨别人埋（mái）头工作。

22、盛：盛（shèng）老师盛（shèng）情邀我去她家做客，并帮我盛（chéng）饭。

23、伧：这个人衣着寒伧（chen），语言伧（cāng）俗。

24、创：勇于创（chuàng）造的人难免会遭受创（chuāng）伤。

25、伯：我是她的大伯（bó），不是她的大伯（bǎi）子。

26、疟：发疟（yāo）子就是患了疟（nǜe）疾。

27、看：看（kān）守大门的保安也很喜欢看（kàn）小说。

28、行：银行（háng）发行（xíng）股票，报纸刊登行（háng）情。

29、艾：他在耆艾（ài）之年得了艾（ài）滋病，整天自怨自艾（yì）。30、把：你把（bǎ）水缸把（bà）摔坏了，以后使用没把（bǎ）柄了。

31、传:《鸿门宴》是汉代传（zhuàn）记而不是唐代传（chuán）奇。

32、荷：荷（hé）花旁边站着一位荷（hè）枪实弹的战士。

33、涨：我说她涨（zhǎng）了工资，她就涨（zhàng）红着脸摇头否认。

34、奇：数学中奇（jī）数是最奇（qí）妙的。

35、炮：能用打红的炮（pào）筒炮（bāo）羊肉和炮（páo）制药材吗？

36、给：请把这封信交给（gěi）团长，告诉他，前线的供给（jǐ）一定要有保障。

37、冠：他得了冠（guàn）军后就有点冠（guān）冕堂皇了。

38、干：穿着干（gān）净的衣服干（gàn）脏活，真有点不协调。

39、巷：矿下的巷（hàng）道与北京四合院的小巷（xiàng）有点相似。40、薄：薄（bò）荷油味不薄（báo），很受欢迎，但要薄（bó）利多销。

41、拓：拓片、拓本的“拓”读tà，开拓、拓荒的“拓”读tuò。

42、恶：这条恶（è）狗真可恶（wù），满身臭味，让人闻了就恶（ě）心。

43、便：局长大腹便便（pián），行动不便（biàn）。

44、宿：小明在宿（sù）舍说了一宿（xiǚ）有关星宿（xiǜ）的常识。

45、号：受了批评，那几名小号（hào）手都号（háo）啕大哭起来。

46、藏：西藏（zàng）的布达拉宫是收藏（cáng）大藏（zàng）经的宝藏（zàng）。

47、轧：轧（zhá）钢车间的工人很团结，没有相互倾轧（yà）的现象。

48、卡：这辆藏匿毒品的卡（kǎ）车在过关卡（qiǎ）时被截住了。

49、调：出现矛盾要先调（diào）查，然后调（tiáo）解。

50、模：这两件瓷器模（mú）样很相似，像是由一个模（mó）型做出来的。

51、没：驾车违章，证件被交警没（mò）收了，他仍像没（méi）事一样。

52、舍：我真舍（shě）不得离开住了这么多年的宿舍（shè）。

53、殷：老林家境殷（yīn）实，那清一色殷（yān）红的实木家具令人赞叹不已。

54、还：下课后我还（hái）要去图书馆还（huán）书

55、系：你得系（jì）上红领巾去学校联系（xì）少先队员来参加活动。

56、假：假（jiǎ）如儿童节学校不放假（jià），我们怎么办？

57、降：我们有办法使从空中降（jiàng）落的敌人投降（xiáng）。

58、脯：胸脯（pú）、果脯（fǔ）不是同一个读音。

59、间：他们两人之间（jiān）的友谊从来没有间（jiàn）断过。60、石：两石（dàn）石（shí）子不够装一卡车。

61、劲：球场上遇到劲（jìng）敌，倒使他干劲（jìn）更足了。62、茄：我不喜欢抽雪茄（jiā）烟，但我喜欢吃番茄（qié）。63、刨：我刨（bào推刮）平木头，再去刨（páo挖掘）花生。64、弹：这种弹（dàn）弓弹（tán）力很强。

65、颤：听到这个噩耗，小刘颤（zhàn）栗，小陈颤（chàn）抖。66、扒：他扒（bā）下皮鞋，就去追扒（pá）手。

67、散：我收集的材料散（sàn）失了，散（sǎn）文没法写了。68、数：两岁能数（shǔ）数（shù）的小孩已数（shuò）见不鲜了。69、参：人参（shēn）苗长得参（cēn）差不齐，还让人参（cān）观吗。70、会：今天召开的会（kuài）计工作会（huì）议一会（huì）儿就要结束了。71、簸：他用簸（bò）箕簸（bǒ）米。72、吓：敌人的恐吓（hè）吓（xià）不倒他。

73、胖：肥胖（pàng）并不都是因为心宽体胖（pán），而是缺少锻炼。74、耙：你用梨耙（bà）耙（bà）地，我用钉耙（pá）耙（pá）草。75、伺：边伺（cì）候他边窥伺（sì）动静。

76、好：好（hào）逸恶劳、好（hào）为人师的做法都不好（hǎo）。77、咳：咳（haī）！你怎么又咳（ké）起来了？ 78、处?翊Γ╟hù）正在处（chǔ）理这个问题。

79、囤：大囤（dùn）、小囤（dùn），都囤（tún）满了粮食。80、缝：这台缝（féng）纫机的台板有裂缝（fèng）。81、澄：澄（dèng）清混水易，澄（chéng）清问题难。82、扇：他拿着扇（shàn）子却扇（shān）不来风。

83、得：你得（děi必须）把心得（dé）体会写得（de）具体、详细些。84、屏：他屏（bǐng）气凝神躲在屏（píng）风后面。85、几：这几（jǐ）张茶几（jī）几（jī）乎都要散架了。86、卷：考卷（juàn）被风卷（juǎn）起，飘落到了地上。

87、乐?颐且衾郑▂&＃7909；è）的老师姓乐（y&＃7909；è），他乐（lè）于助人。

88、了：他了（liào）望半天，对地形早已了（liǎo）如指掌了(le)。89、吭：小李一声不吭（kēng），小王却引吭（háng）高歌。90、粘：胶水不粘（nián）了，书页粘（zhān）不紧。91、畜：畜（xù）牧场里牲畜（chù）多。

92、称：称（chèng同“秤”）杆的名称（chēng）、实物要相称（chèn）93．弄：别在弄（lòng）堂在玩弄（nòng）小鸟。94．俩：他兄弟俩（liǎ）耍猴的伎俩（liǎng）不过如此。95、露：小杨刚一露(lòu)头，就暴露（lù）了目标。

96、重：老师很重(zhòng)视这个问题，请重（chóng）说一遍。97、率：他办事从不草率（shuài），效率（lǜ）一向很高。98．空：有空（kòng）闲就好好读书，尽量少说空（kōng）话。99．泊：小船漂泊（bó）在湖泊（pō）里。100．朝：我朝（zhāo）气蓬勃朝（cháo）前走。101．膀：膀（páng）胱炎会使人膀（pāng）肿吗？ 102．校：上校（xiào）到校（jiào）场找人校(jiào)对材料。

103．强：小强（qiáng）很倔强（jiàng），做事别勉强（qiǎng）他。104．塞（sài）外并不闭塞（sè），塞（sāi）子塞（sāi）不住漏洞。105．辟：随意诬陷人搞封建复辟（bì）可不行，得辟（pì）谣。106．倒：瓶子倒（dǎo）了，水倒（dào）了出来。107．都：大都（dū名词）市的人口都（dōu副词）很多。

108．匙：汤匙（chí）、钥匙（shi）都放在桌子上。

一、近义词：

用途–用处 傲慢–骄傲 想念–思念 崇敬–尊敬 立刻–马上

孤单–孤独 苦恼–苦闷 伤心–难受 挡住–拦住 立即–立刻 快活–快乐 漂亮–美丽 朦胧—模糊 逻辑—规律 著名—闻名 简单—简洁忙碌—劳碌振奋—振作 本领–本事 清楚–清晰

美丽–漂亮 常常–经常

茂密–茂盛 惊奇–吃惊 赞美–赞扬 温暖–暖和 聊天–谈天 特别–特殊 伤心–悲伤 美丽–丑陋

优惠—优待 晋谒—拜谒 伺候—服侍 清楚—清晰 欣赏—赏识

迸裂—裂开长处–优点

愿望–希望

祝福–祝贺

游览–游玩 吩咐–嘱咐

讥笑–嘲笑

抱怨–埋怨

快活–快乐

剧烈–猛烈 凉爽–凉快

摇晃–晃动

幸福–痛苦

精巧—精致

震动—震惊 特殊—特别 兴许—也许

寻觅—寻找 炎热—酷热 9

格外–非常

欢乐–快乐 神奇–奇妙

辛苦–辛劳 开心–高兴

非常–十分 观赏–欣赏

艰辛–艰苦

享用–享受

讨厌–厌恶

发现–发觉

失败–失利 发愣–发呆

淘气–顽皮 发现–发觉 安全–平安 突然–忽然

寂静–安静

挡住–拦住

美妙–奇妙

惊讶–惊奇

得意–满意 长处–短处

惊讶—吃惊

完美—完善

反驳—反对

朴素—简朴 尊重—敬重 坚强—顽强 担任—担当

轻巧—轻松

率先—首先 会晤—会见

感触—感受

呼唤—召唤

安身—安家

呼–叫 刚–才 寒–冷

遥–远 闻–听 孤–单

一望无际–一望无边

欢欢喜喜–高高兴兴

歪七扭八–歪歪扭扭

双–单 下–上 外–内 有–无 白–黑 炎–寒 涨—降浑—清浮―沉多—少错—对宽—窄是—非饥—饱真—假巧—拙 老–少 早–晚 上–下 浓—淡 忙–闲 失–得 隐—现紧―松朝―暮 快–慢天—地强—弱闲—忙爱—恨虚—实恩—怨

二、反义词：

（一）紧–松 白–黑 雌—雄

笑–哭 新–旧

醒—睡

轻–重

快–慢 来–去

寒–暑 前–后

来–去

陡–平早–晚 高–低

南–北

坐–站

爱–恨

美–丑

胖–瘦 硬–软 好–坏

高–低

借–还

懒–勤

直–弯

伸–缩

饿–饱

粗–细

新–旧

左–右

开–合 始–终

香–臭 枯–荣

老–小 窄—宽

远―近

高―低

冷―热

横―竖

同—异 深—浅

无―有

明―暗

细―粗

嫩―老

凹―凸 轻―重

公―母

凉―热

咸—淡

正—歪

大—小

远–近

前—后

断—续

高—低

进—退

钝—锐

男—女

里—外

死—活

公—私

快—慢

矛—盾

轻—重

缓—急

松—紧

好—坏

美—丑

善—恶 来—去

分—合存—亡

动—静

浓—淡

反—正 升—降

开—关

信—疑

祸—福

迎—送

盈—亏 有—无

雅—俗

是—否

稀—密

断—续

东—西 新—旧

正—邪

通—堵

止—行

古—今

张—弛10

曲—直

亮—暗

亲—疏

收—放

输—赢

逆—顺

苦—甜

忠—奸 纵—横

得—失

南—北

薄—厚

哭—笑

文—武

推—拉

问—答 主—仆

买—卖

深—浅

聚—散

干—湿

彼—此

生—熟

藏—露首—末

你—我 敌—友

警—匪

盛—衰

胜—败

加—减

软—硬 阴—阳

顺—逆

深—浅

忠厚–狡猾

安全–危险

敌人–朋友

放松–抓紧

幸福–悲伤

粗大–细小

喜欢–讨厌

茂密–稀疏

消失–出现

聪明–愚蠢平静―动荡

加重―减轻 茂盛—枯萎

美丽—丑陋 威武—沮丧

珍贵—普通平坦―崎岖

简单―复杂 快乐―伤心

宽阔―狭窄 茂密―稀疏

从容―慌张 准许―拒绝

热情―冷淡 认真—马虎

失败—胜利 迟钝—灵活

笨重—轻便 干燥―湿润

光滑―粗糙 漂亮―丑陋

喧闹―宁静

买—卖

浓—淡

善—恶

明—暗

（二）寒冷—炎热

骄傲–谦虚

高兴–伤心 温和–粗暴

困难–容易

将来–现在膨胀–缩小

原始—现代

寂静–热闹

明白–糊涂

失败–成功

漂亮–丑陋

神秘—平常

清楚—模糊

宽阔―狭窄

巨大—细小

节约―浪费

分散―聚拢

寂静—热闹

镇静—慌乱

伸开—缩拢

舒服―难受

弯曲―笔直

反面―正面

粗糙―细腻

幸福―悲惨

干燥―潮湿

伸出―缩回

清澈―浑浊

明白―糊涂

寒冷―温暖

愤怒―高兴

灵活―笨拙

勤劳―懒惰

分散—聚集

迅速—迟钝

犹豫—果断

坚定—动摇

膨大—缩小

临时―长期

慎重―马虎

柔弱―刚强

静谧―热闹

崭新―陈旧

开始―结尾

容易―困难

凋谢―盛开

温暖―寒冷

朋友―敌人

寒冷―温暖

山谷―山峰

点燃―熄灭

丰富―贫乏

温柔―粗暴

热闹―安静

拽住―放开

老实―狡猾

高傲―谦逊 郑重―轻率

从容―慌张

奢侈―寒酸

敏捷―迟钝

合上―打开 讨厌―喜欢

反抗―顺从

忠厚―奸诈

温暖―寒冷

蜿蜒―笔直 坚固―脆弱

相同―不同

故人―新朋

凋零―盛开

庄重―轻浮

喜悦―忧伤

陌生―熟悉

危险―安全

长处―短处

迟钝―灵敏

勤劳―懒惰

开心—苦闷

尊重—侮辱

失信—守信

聚拢—分散

安静—嘈杂

陌生—熟悉

痛快—难受

清楚―模糊

古老―现代

无名―有名

容易―困难

热情―冷淡

快乐―悲伤

积极―消极

匆匆―慢慢

现代―古代

相似―相反

正常—异常

寻常—异常

激烈—平静

率领—追随

增添—减少

温暖—凉爽

平坦—崎岖

幽静—喧闹

陡峭―平坦

宏大―微小

懒惰―勤劳

希望―失望

坚强―懦弱

繁华―萧条

清晰―模糊

熟悉―陌生

依赖 ―自立 特殊―一般

非凡—平凡 违背—遵循

嘈杂—寂静

退化—进化

活泼—呆板

柔和—严厉

光滑—粗糙

崎岖—平坦 12

伟大―渺小

魁梧―矮小

满意―失望

安全―危险

宽裕―拮据

仔细―粗心

具体―粗略

疏远―亲近

收入―支出

衰弱—强健

扫兴—高兴

怀疑—相信

清澈—浑浊

凝结—溶解

坚强—软弱

拒绝—同意

慎重—随便

刚强—软弱

笨重―轻巧 打开―关闭 灿烂―暗淡

可怜―可恨

神气―颓丧

热闹―宁静

温柔―粗暴

聪明―愚蠢

舒适―艰苦

优良―低劣

轻蔑—敬重

强盛—衰败

信奉—背弃

伟大—渺小

严寒—酷暑

清醒—糊涂

喜欢—厌恶

慌忙—镇定

迂回—径直

伶俐—笨拙

害羞—大方

镇定—慌张

团结—分裂

脆弱—坚强

严寒—炎热

洒脱—拘谨

明朗—阴沉

沉重—轻盈

犹豫—坚定

丰收—歉收

复杂—简单

淡妆—浓抹

相宜—不宜

大方—拘束

穷苦—富裕

勤劳—懒惰

喜欢—讨厌

密集—稀疏 胜利—失败

熟悉—陌生

整齐—纷乱

紧张—轻松

高兴—难过

有趣—乏味

起劲—没劲

温和—严厉

健康—虚弱

兴旺—衰败

幼稚—成熟

微弱—强大

异常—平常

惩罚—奖励

柔软—坚硬

空虚—充实

宽容—严格

糟糕—精彩

挺进—撤退

有趣—乏味

安全—危险

仔细—粗心

飞快—缓慢

听从—违抗

简单—复杂

暴躁—温和

洁白—乌黑

团结—分裂

含糊—清楚

杰出—平庸

简陋—豪华

迟延—提前

炎热—寒冷 伶俐—笨拙

表扬—批评

潮湿—干燥

宽敞—狭窄

舒畅—苦闷

慈祥—凶恶

支持—反对

精彩—平淡

诚实—虚伪

容易—困难

近处—远处

高兴—痛苦

敏捷—迟钝

严重—轻微

精致—粗糙

诚意—假意

示弱—逞强

诚实—虚伪

狭窄—宽阔

一向—偶尔

喜欢—讨厌

倾斜—竖直

结束—开始

可爱—可恶

淡水—咸水

笨重—轻便

承认—否认

熟练—生疏

气愤—欢喜

宽阔—狭窄

危险—安全

茂密—稀疏

灿烂—暗淡

理屈—理直

好心—恶意

仔细—马虎

晦暗—明亮

善良—凶恶

危险—安全

闻名—无名

紧张—轻松

忧虑—放心

困难--容易

紧张—松弛

高兴—伤心

准确—错误

粗心—细心

新款—陈旧

常常—偶尔

光明—黑暗

特殊—普通

拒绝—接受

破碎—完整

聪明—愚笨

勇敢—懦弱

寂静—热闹

寂寞—喧闹

奴隶—主人

紧张—松弛

统一—分裂

繁荣—衰败

精致—粗糙

权利—义务

俊俏—丑陋

轻松—沉重

鲜艳—暗淡

增添—削减

活泼—呆板

聚拢—分散

停止—开始

玲珑—粗笨

灵活—呆板

陡峭—平坦

特殊—一般

送行—迎接

舒适—难受

悲惨—幸福

愈合—开裂

有名—无名

离开—回归

懦弱—勇敢

忧伤—高兴

感激—感谢

成功—失败

镇定—慌张

寒冷—温暖

湿润—干燥 便宜—昂贵

激烈—平静

英勇—怯懦

危险—安全

担心—放心

失望—期望

紧张—松懈

显赫—卑微

朴素—奢华 特殊—一般

激动—平静 蔑视—重视 传统—现代 亲近—疏远 紧张—轻松

坚强—软弱 清楚—模糊

富裕—贫穷

接受—拒绝

黎明—傍晚 坚硬—柔软

公开—秘密

普通—特殊

（三）兴高采烈–愁眉苦脸

热热闹闹–冷冷清清

吵吵闹闹–安安静静 风平浪静—风号浪吼

清清楚楚—模模糊糊

筋疲力尽—干劲十足 一模一样—截然不同

人声鼎沸―鸦雀无声

柳暗花明—山穷水尽 勤勤恳恳―懒懒散散

隐隐约约―清清楚楚

享誉世界―默默无闻 相背而行―相向而行

一丝不苟――敷衍了事

精疲力尽―精神抖擞 恍然大悟―百思不解

名副其实—名不副实

雪中送炭—雪上加霜

歪歪斜斜—端端正正

风平浪静—狂风恶浪

迷迷糊糊—清清楚楚

全神贯注—心不在焉

断断续续—连续不断

赏心悦目—触目惊心 一丝不苟—粗心大意

力倦神疲—精力充沛

万马奔腾—无声无息

暖暖和和—冷冷清清

吞吞吐吐—干干脆脆

毫不犹豫—犹豫不决 别具一格—普普通通

熙熙攘攘—冷冷清清

心惊肉跳—镇定自如

理直气壮—理屈词穷

一朝一夕—日久天长

悔过自新—执迷不悟 群策群力—孤掌难鸣

废寝忘食—饱食终日

沸沸扬扬—鸦雀无声

翻来覆去—简单明了

吵吵嚷嚷—冷冷清清

唇枪舌剑—心平气和 粗制滥造—精雕细刻

安居乐业—颠沛流离

端端正正--歪歪斜斜

填空

(紧紧)地抱着点(兴高采烈)地追逐(兴奋)地说(快乐)地说(乐呵呵)地笑了（轻轻）地摘（感激）地说（认真）地编织

（没完没了）地长（老老实实）地坐着（日夜不停）地修建

（尽情）地漂游（惊讶）地说

给字加偏旁

良（浪、粮、娘）

京（凉、惊）

西（洒、晒）果（棵、课、颗）少（吵、沙）

中（忠、种）圭（娃、挂、洼、佳）

夫（肤、扶）

旦（担、但）采（彩、菜）

包（抱、泡）

目（相、泪）

佥（脸、捡）

由（油、抽、笛）

平（苹、评）合（答、盒）

亡（忙、忘）

才（材、财）各（客、格）

昜（汤、杨）

且（姐、组、粗）占（战、站）

生（胜、性）

寸（夺、村）分（盆、纷、芬）

皮（坡、破、披）

白（怕、伯）斤（听、匠）

丂（亏、巧、号）兄（祝、克）化（华、花）奂（唤、换）斗（料、抖）共（哄、洪）支（吱、枝）艮（眼、很）米（咪、眯）欠（砍、次、吹）

昜（杨、扬）昔（借、错）方（防、芳）又（叹、汉、取、仅）贝（坝、败、负）马（码、吗、妈）王（汪、狂）至（屋、到）古（枯、苦）及（极、吸）

ABB 乐呵呵

绿油油

金灿灿

红艳艳

黑糊糊 水灵灵

白花花

黄灿灿

白茫茫

亮晶晶 AABB 开开心心

日日夜夜 结结实实 欢欢喜喜 吵吵闹闹 说说笑笑

叽叽喳喳 结结实实 欢欢喜喜

热热闹闹

数量词填空

一（群）娃娃

一（幅）画

一（支）歌

一（道）彩虹 一（个）愿望

一（只）老鼠

一（个）瓶子 一（只）蝴蝶 一（头）大象

一（口）水井 一（位）大娘

一（块）石碑 一（条）龙船

一（串）花炮 一（条）头巾

一（只）象脚鼓 一（面）鼓

一（支）队伍

一（担）粮食 一（根）扁担 一（根）毛竹 一（身）功夫 一（幅）画 一（只）渔船 一（片）树叶 一（条）鱼 一（个）传说 一（个）朋友 一（个）条件 一（座）大山 一（个）石洞 一（股）泉水 一（只）小鸭子 一（个）蛋 一（个）大湖 一（位）农夫 一（个）影子 一（只）天鹅 一（阵）风 一（只）蜘蛛 一（条）丝线 一（阵）风 一（张）网 一（个）瓷盘 一（只）猫 一（只）绵羊 一（头）驴子 一（匹）马 一（头）河马 一（块）面包 一（座）大坝 一（枚）奖章 一（所）大学

一（个）人 一（所）学校

一（幢）房屋 一（扇）门窗 一（块）瓦 一（个）手指 一（口）气 一（只）小狗 一（棵）大树 一（个）地方 一（棵）树 一（条）船 一（片）树林

一（位）画家 一（座）森林 一（阵）风 一（个）小精灵

我会连

一条

牛 一朵 雨伞

一头 马 两把 房子

一匹 猫 三间 苹果

一只 人 四个 直线

一个 狗 五条 鲜花

一件 铅笔 一堆 鸭子

一支 野猪 一群 大雨

一头 白云 一场 木柴

一朵 木船 一双 飞机

一条

衣服 一架 鞋子

☆ 我会说。（会写的写下来）

一（）树叶 一（）月牙 一（）画家一（）梅花 一（）书 一（）房子

一（）手 一（）红旗 一（）尺子 一（）小树 一（）山 一（）桃子

一（）毛巾 一（）车 一（）星星

一（）头发 一（）报纸 一（）桌子

一（）橡皮一（）图画 一（）电视机

一（）桥 一（）床 一（）洗衣粉

一（）饭 一（）照片 一（）矿泉水

形容词填空

（美丽的）白塔（凉爽的）风（亲爱的）伙伴（幸福的）生活（金色的）麦浪（闪闪的）星星（绿油油的）草地（五彩缤纷的）蝴蝶（浓密的）树荫（红红的）苹果（黄澄澄的）梨（神奇的）瓶子（浑浊的）水（涓涓的）泉水（敬爱）的总理（鲜红的）地毯（欢乐的）鼓点（幸福的）热泪（清凉的）水（南来北往的）客人（有趣的）人（茂密的）森林（白发苍苍的）老人（清清的）泉水（厚厚的）羽毛（长长的）脖子（美丽的）天鹅（水灵灵的）果实（黄灿灿的）果实（沉重的）打击（长长的）丝线（可怜的）蜘蛛（结结实实的）网（圆圆的）瓷盘（湍急的）河水（温暖的）火炉（粗大的）胡子（温和的）猫（烈日炎炎的）夏季（低低的）山谷（高高的）山坡（广阔的）平原（高高的）山（漂亮的）城市（快乐的）孩子们（茂密的）树林

四字词语

花红柳绿

一望无际

相亲相爱

欢欢喜喜 兴高采烈

五彩缤纷

蹦蹦跳跳

毛遂自荐 杂草丛生 四面八方 笑容满面 年轻力壮 日理万机 翻山越岭 闻鸡起舞 丰功伟业 南来北往 波涛汹涌 一摇一摆 白发苍苍 岂有此理 无价之宝 世世代代 自由自在 心灰意冷 一无是处 结结实实 半途而废 倾盆大雨 歪七扭八 没完没了 老老实实 日夜不停 各种各样 摆来摆去 华丽夺目 半信半疑 不声不响 刻舟求剑

叽叽喳喳 吵吵闹闹 清清爽爽 说说笑笑

热热闹闹

在下列括号中填上一组反义词，使之组成一个成语。

声（）击（）

以（）待（）

化（）为（）

貌（）神（）

欲（）故（）

（）令（）改

（）面（）心

（）鳞（）爪

（）辕（）辙

（）秦（）楚

去（）存（）

送（）迎（）弃（）投（）

大（）小（）

头（）脚（）

以（）胜（）

以（）乱（）

删（）就（）

瞻（）顾（）

拈（）怕（）

将（）折（）

舍（）忘（）

惹（）生（）

三（）两（）

扬（）避（反（）为（）

喧（）

博（）夺（））通（）

转（）为（顾（）失（））

**第四篇：售后服务手册知识掌握钢要**

售后服务手册知识掌握钢要

1.简述为什么要做好售后服务？

答：博得客户的信任；促成客户在次够卖的行动；获得客户的推荐。

2.优质服务是哪三种形式？

答：超前服务；超常服务；领悟服务。

3.售后服务的时机和内容。

答：成交之后安排服务，客户提出需求时，重要节日前一天（问候为主）。市区范围内免费送货上门服务；市区范围内免费安装.调式服务；“三包服务”。一年保修，终身维修。一年内，市区免费拆装服务。

4经销商售后服务的职责有哪些？

答：负责本区域售后服务的工作规划.计划；负责与办事处售后服务主管的各项工作接；负责对售后人员进行岗前培训和在岗培训；建立与实施日常售后服务业务管理.监督控制.考核制度；负责售后服务补件的申报，发放与回收，建立《补件跟踪记录表》；负责建立建全动态的《顾客档案》负责对用户来信.来电.来访的登记及处理，建立建全《客诉受理台帐》；负责对轻微质量问题的修复与入库；执行并检查售后服务政策.规定.手册：本地区异常质量信息以及有关维修.安装信息的收集.汇总.反馈；负责按照客户回访标准.定期对所服务的客户进行回访；上级交办的其他工作。

5.在《中华人民共和国产品质量法》哪些情形经销商应当赔偿损失。

（1）不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明的（2）不符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准的。

（3）不符合以产品说明.实物样品等方式表明的质量状况的。

6.售后服务人员的基本素质要素。

答；（1）职业道德要求。（2）品质素养要求。（3）服务能力要求。（4）专业能力要求。

7.工作态度方面有哪四点（请简述）

答：主动。热情。耐心。周到。

8.品质素养要求，要注意哪六项？

答：敬业精神。积极的情感。开朗的性格。坚定的意志。智力水平。团队合作。

9.请简单叙述服务能力要求。

答：（1）具备蔬导客户情绪的能力。（2）承担责任的能力与习惯。（3）自我判断和评估能力。

（4）探求客户真实需求的能力。（5）处理客户建议或意见的能力。（6）管理客户的期望值。

10.如何提高售后服务人员的服务水平？

答：养成礼貌待客的习惯。养成清爽.利落的动作习惯。给客户一个最亲切.优雅的笑容。

11.客户投诉的类别是哪些？

答：（1）产品质量。（2）服务态度。（3）销售行为。

12.客户投诉的目的。

答：尽快解决自己的问题或困难：找到安全感与信任感。

13.客户投诉处理技巧注意事项（请简单的叙述）

答：（1）避免完全按照客户的思路走。（2）掌握就事论事的尺度。（3）绝对不能向客户说不或不可能。（4）不要用“公司政策”搪塞，不要台出公司规定做挡箭牌。（5）不要向客户编一些烂籍口。（6）无论质量问题的多少与否，只要是售后服务，就是我们的使命，就是我们的本职工作。（7）思路清晰，大脑敏锐。（8）多从现象找本质。

14.客户服务的良好习惯。

答：（1）准时。（2）主动兑现自己许下的承若。（3）对客户不许太高若言。提前完成并送达超额服务，给客户一个惊喜。（4）主动提供帮助信息，并提前超额服务。（5）提供服务时，尽量向客户提供选择余地。（6）主动表示同情，理解客户的意见与要求。（7）把关心客户做为工作中最重要的部份。（8）把内部同事.工作伙伴也作为自己的客户，善待所有的客户。

15.售后中的三统原则。

答：（1）统一的服务宗旨，专业专注，高效服务。（2）统一的服务效率，3-3原则。（3）统一的服务规范（详见〈售后服务人员基本礼仪〉。

16.专卖店的五要原则。

答：（1）要确定专人负责。（2）要技能达标。（3）要建立完整的《顾客档案》《客诉受理台帐》等。（4）要建立定期回访制度。（5）建立检查监督机制。

17.请说明全友家具保修时间。

答：(1)板式与实木家具：全友产品一年保修，终身维修。

（2）沙发：面料保修一年，内胆保修三年，终身维修。

（3）床垫：面料保修一年，内胆保修十年，终身维修。

18．全友的餐椅用的是什么材料？

答：根据款式的不同，分别采用.榉木.橡木.桦木.曲木.中纤板.水冬瓜等材料。

19.回访时间的选择。

答：（1）在安装结束后第一天电话回访。（2）在第七天或十五天电话或短信回访一次。（3）以后每半年电话或短信回访一次。（4）特殊节日或活动期间电话或短信回访。（5）每次具体时间选择：上午的11点-12点的时间段，下午4点以后的时间段。

20.全友的服务理念。

答：以卓越服务，让用户无忧。

21.全友的服务宗旨。

答.专业专注，高效服务。

22.全友的服务效率。

“3-3”制服务原则。

23.全友的客户观。

答.用户永远是对的。诚信为本，顾客至上。

24.全友的服务目标。

答：率先实现中国家具业品牌化服务。

25.售后服务的六大原则？

答：（1）承担责任，不推诿责任。（2）真诚沟通，交朋友。（3）速度第一，反应快。（4）系统思考，规范流程。（5）权威证实原则。（6）行业协作原则。

26.什么叫原则，什么叫服务？

答：别人做到的，我们也做到了-----这叫原则。别人没有做到的，我们做到了-----这叫服务。

27.客户投诉的处理技巧。

答：（1）受理人员高度自信.冷静.亲切并富有激情。（2）向客户说“谢谢”这是正面补偿的最好开白场。（3）让客户看到解决问题的问题，并知道实现愿望的时间。（4）告诉客户你了解他的感受。（5）同情他们。（6）在条件允许的范围，尽可能同意他们的说法。（7）除了问题以外，找到相同的立场。（8）展示个人的魅力，公正.热情.客观.坦荡.正气.幽默。（9）将客诉的受理作为提升品牌美誉度的绝好机会。（10）摆正位置，站在公司利益，为客户着想。

（11）运用勇于承担责任的方法。（12）服务正规化.细微化.人性化.。

28.与客户情绪沟通的要点。

答：（1）时机。（2）思维习惯。（3）方式。（4）分寸。（5）真诚。（6）体验客户的情绪。

**第五篇：论做思想政治工作要善于掌握火候**

谈到做饭，可能很多人都会都会有这样的感觉：同样是鱼蛋肉菜，配汁调料，大厨就能做出色香味俱全、令人垂涎的的美味佳肴，而自己做的怎么看都是平淡无奇、有失本色、仅仅是果腹的食物。这其中到底是什么缘故？有经验的厨师会告诉两个字——火候。火候不到，不会香甜可口，味道怡人；火候过了，就会丧失原味，煮烂烧糊。如果火候恰到好处，自然就会香气

四溢了。

做思想政治工作，异曲同工，也要掌握火候，强调时机，讲究分寸。火候的恰到好处，在于时机的准确适宜。语言的“分量”随机而分轻重。有时候，一语中的，拨动心弦，记忆犹新，而有时，激不起任何涟漪，引不起任何反映，留不下任何影响。究其原因，就要看所说的话语对听者切身关系的大小，听者对话语的精神准备程度，外界环境的情况等等。参加过长途行军的人都知道，人走累了就会变得步履维艰，体姿不整，面带倦容。突然，有人说了一个风趣的笑话——马上队伍里就响起一阵笑声，几秒钟的工夫大家的情绪都改变了。然后，有人又起头唱了一支歌，队伍就会步伐整齐，嘴角上洋溢着微笑，队伍立马就不一样了，疲劳一下子就无影无踪了。要问这是从哪里来的力量？这就是择机鼓动的作用，激发了人的积极因素。

择机而发，是思想政治工作应有的弹性。有时应引而不发，有时就应一触即发。这就需要掌握火候了。引而不发，又可谓之“冷处理”，一触即发，又可以称为“热处理”。对于懊丧、惶惑、郁闷等消极心理，适于“热处理”对于喜悦、愤怒等激愤心理，适于“冷处理”。

掌握火候，择机而发，重在察言观色。我们的青年官兵在接受教育时，心理状态是各不相同的。有的猜测原因，有的心怀疑虑，有的满不在乎，有的情绪紧张。善于体察年轻官兵的神情，态度、注意力和习惯动作的变化，着力探求其内在的心理因素，用心选择谈话的“契机”，随机应变、才能恰到好处收到成效。如果我们体察入微，及时发现和掌握他们的心情和行动，助其一臂之力，就能点燃其身上的发光点，促使其青春的火焰重新燃烧起来。

掌握火候，则机而发，可以将一时难以解决的问题暂时“挂”起来。人的一些思想火花、科学发现和艺术灵感，往往就是在紧张之后的松弛间涌现出来的。在做思想政治工作时，棘手的问题会很多，就可以先“挂”起来，经过学习、思考和实践，等待时机成熟后再去解决，不要急于去成，信口去讲，以免造成思想混乱，使问题更加棘手。诚然，“挂起来”，不是束之高阁，避而不谈，而是像战前的准备，不断积蓄力量，一旦时机成熟，就神兵突至，夺取胜利。

给“挂起来”一个哲学的界定，就是钝化矛盾。是在矛盾一时无法解决的情况下，起着缓冲矛盾的作用。有的矛盾到了瓜熟蒂落阶段，即应顺势着手解决；有的矛盾比较复杂，造成的原因也是多方面的，一时还不具备解决的条件，那么就可以先钝化一下，再待机处理。廉颇和蔺相如“将相和”的故事，钝化矛盾就起了关键作用。当然，掌握火候，择机而发，还需有个分寸。世界上的一切事物，都是质和量的统一，量变达到一定程度就要发生质变不能将任何问题都绝对化，世界上最好的字眼莫过于“恰如其分”这四个字。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！