第一图书网, tushu007.com

<<现代家庭服务业职业培训系列教程>>

图书基本信息

书名：<<现代家庭服务业职业培训系列教程>>

13位ISBN编号：9787304054441

10位ISBN编号：7304054441

出版时间：2011-9

出版时间：中央广播电视大学出版社

作者：中国家庭服务业协会组 编

页数：142

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

内容概要

《现代家庭服务业职业培训系列教程：家政企业运营实务》特色为以实用为导向，全面覆盖了家政企业在运营过程中涉及的管理、运营、市场、企业文化、人力资源、培训及行业相关法律、政策、行规与行约的相关知识。

《现代家庭服务业职业培训系列教程：家政企业运营实务》新的亮点为：针对家政企业在发展过程中遇到的“瓶颈”——如何规范家政企业管理、家政服务人员的综合素质不高、家政企业人力资源储备难等问题，制定了一系列切实可行的方案。

书中“家政企业管理”这一单元重点介绍了家政服务员管理、客户管理、计时家政服务业务管理的有效管理方法，其内容涵盖了家政企业规章制度，工作流程及操作方法等。

此外在另一单元“家政企业的人力资源”中，详述了家政企业人力资源的储备方法，员工的培训方法，通过外部吸纳和内部培养的方式来解决家政行业人才供应和提高员工质量等问题。

书籍目录

单元一 家政企业概述能力标准必备知识1.1 家政企业的界定及其特点一、家政企业界定二、家政企业特点1.2 家政企业的设立一、家政企业建立途径二、设立有限责任公司的步骤三、办理个体工商户性质的家政企业的程序四、制定公司章程1.3 家政企业的模式一、家政企业经营模式二、家政企业管理模式1.4 家政企业运作的基本规律思考练习单元二 家政企业管理能力标准必备知识2.1 家政服务员管理一、审核录用二、级别评定三、交纳费用四、签订合同五、安排上岗六、建立档案七、资料管理八、跟踪管理九、终结工作十、合同中断后的重签2.2 客户管理一、工作流程二、咨询和接待三、引导客户明确《客户须知》内容四、填写表格、审核材料五、与客户洽谈六、组织企业、客户、家政服务员三方谈七、与客户签订家政服务合同八、履行收费手续九、做好业务成交后的有关工作十、建立客户档案并输入电脑十一、做好跟踪管理工作十二、做好合同终止工作十三、做好续签合同的工作2.3 计时家政服务业务管理一、工作流程二、计时服务部门工作职责三、计时家政服务员工作准则（示例）四、客户的咨询和预约五、工作安排和准备六、准时提供服务七、办理交单、交款和登记手续八、实施跟踪管理服务九、准确及时填报报表2.4 家政职业介绍管理一、职业介绍业务流程二、接待求职人员三、填写择业登记表四、安排上岗五、建立档案六、跟踪管理七、终结工作……单元三 家政企业运营管理方法单元四 家政企业市场营销单元五 家政服务企业文化单元六 家政企业人力资源单元七 家政企业员工培训与管理附录 法律政策与行规行约参考文献

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com