

从“接客”到“风险控制守护者”的逆袭

◎于欢

有人说，客服部的工作就是“接线”和“接客”，不知你信不信，反正我是不信了，此话怎讲？请听我娓娓道来。

为确保江誉城一期能在 2020 年 8 月 1 日入伙顺利，4 月客服部迎来了江誉城一期的分户查验工作。分户查验是一项体力活和脑力活相互配合的工作，大家可能会不解，为什么这么说呢？因为这项工作想要顺利开展，不仅需要工程管理知识的支撑，还需要较强的沟通技巧，而且还很考验体能的耐力呢。因此客服部的工作并非表面上所认知的“接线”和“接客”，而是风险控制的守护者。

首先，为了使各相关参与部门人员熟悉查验流程、减少工作拐点、形成统一目标，提前半个月客服部就着手准备 9 天分户查验工作的铺排及制定培训计划，查验当天客服部先组织相关部门对查验的要求和查验的标准进行统一讲解，在培训过程中多次引导大家互动讨论，最终将大家关注的共性问题形成了统一处理意见。为了优化整个查验工作能够流程化进行，客服部将理论结合实际带领大家前往现场毛坯房做实地案例解说，较好地解决工作中的大家明确提到的争议性疑问。

当然分户查验培训是客服部本次工作沟通的一小部分，紧接着为了验证初步沟通的成果是否达到了预期理想状态，客服部在前三天的验收工作结束后，召集项目、物业共同对当天的查验结果进行面对面梳理，面对面答疑，让参与的每位同事工作思路更加统一、清晰、明了。总结会议中，当物业同事跟项目同事的意见有所偏差时，客服部充当润滑剂巧妙地对现场气氛进行调整，及时提醒双方稳定沟通情绪和调整表达方式，全程引导在座的各位同事换位思考，在本着对事不对人的基础上，把握好横向部门的平行原则，让大家把发现的问题点如实抛出来讨论，并在当天逐一消化形成了统一解决方案。

分享到这里，大家应该认为客服部的工作已经进行到尾声，沟通工作可以结束了吧。其实不然，我们的沟通工作还没有结束呢。查验工作一直延续到第 9 天，也是我们分户查验的最后一天，客服部再次召集所有查验人员进行了一次全

面的汇总会议，会议上重点沟通针对本次查验结果如何整改，及三方确认整改的闭门节点等等，会议长达2个小时，经过之前8天的前期沟通磨合，本次会议大家已经可以很好地把握沟通方式、主动换位思考充分理解对方职能的特性给予适当地包容，使得整个会议沟通氛围和谐、友好，同时也促成了结果导向的统一。

正是因为物业、项目、客服三方的工作沟通结果一致，所以查验会议纪要中提及到的整改事项在会后的三日内就得到了公司领导的大力支持，有了友好沟通的基础，现场的整改工作才会顺利、高效地持续进展中。所有的这一切，都是在最大程度上控制公司的风险，每一位参与的伙伴也同样是公司风险控制的守护者。

5月，我参加了公司组织的《跨部门顺畅沟通技巧》的课程，结合课程内容和这次分户验收工作，我发现这次的分户验收工作其实就是一个典型的跨部门顺畅沟通的例子。通过这次培训，我更加认识到沟通的重要性，更加全面学习到如何让横向部门在工作中给予更高的配合及全面把握对跨部门沟通的心态和技巧，现就本次培训内容做如下心得汇总：

一、锁定目标，把握原则；

二、掌握转换思考角度的思维，注意跨部门之间的平行关系；

三沟通态度积极，语言、表情不抱怨，对结果导向跟进及时；

四、沟通中尊重性格差异、能力差异、职务差异，充分理解工作特性，给予包容；

五、沟通中控制情绪掌握尺度，发现对方情绪有异常要调整沟通的时间或沟通的方式；

六、努力做到二个蜕变：

1、就事论事，突破“面子”问题，把握强硬、柔和的两种方式并存；

2、权威不代表正确，善于举例，敢说、敢想、敢问、敢做。

七、不怕冲突，不能因为怕摩擦所以沉默寡言，没有冲突不等于意见一致，不能听之任之，要有自己的主见，不推崇“和谐一致”。

学习了以上七点沟通技巧，让我明白在后期工作中，每个人的精力是有限的，如果仅靠个人的单打独斗，是非常不利于工作的“持久之战”。唯有沟通才能巧妙地借力让我们轻松、快速地去达到工作目标，唯有不断沟通才能够让我们的团队扬长避短，唯有持续沟通才能获得合作共赢的果实。本次“跨部门顺畅沟通技巧培训”让我切实掌握和运用有效的沟通技巧，创造工作动力，激发工作潜能。