

来访接待

本园 家长	咨询	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仔细聆听家长的要求、问题。 2. 态度温和地倾听家长的咨询内容，不轻易打断家长讲话。 3. 口齿清晰，语速适中，表情自然。 4. 接收相关信息的问询，根据家长的咨询问题给予准确、到位的回复。 5. 若需向领导请示后再给予答复时，应及时与领导沟通，努力保证在 15 分钟内给予家长满意的答复。
	提出 建议	<ol style="list-style-type: none"> 1. 向家长出示《建议登记表》，当面将建议填写在表格中。 2. 登记完毕后，应向家长表示感谢并目送家长离开并及时将此表上交该意见归属部门主管。 3. 每月将家长的建议登记在《家长建议汇总表》中，于每月最后一周的周四将此汇总表递交领导并由领导签字。
	投诉	<ol style="list-style-type: none"> 1. 关注家长，表情自然，精力集中，热情从容。 2. 态度温和地向家长了解投诉原因，不轻易打断家长讲话。保持冷静，避免消极态度，不要与家长争论。 3. 不必做过多的解释，以平缓家长情绪。 4. 无法处理的投诉及时报告上级，缩小投诉事件带来的不利影响。 5. 如有需要，及时礼貌地引领家长会见相关主管（班级家长通知班级主管，亲子家长通知招生主管）。 6. 协助招生主管跟踪处理结果，必要时提示招生主管或执行园长及时回访。
	交费	<ol style="list-style-type: none"> 1. 为帮助家长尽早完成各种缴费任务，前台教师需提前向财务人员了解各种缴费时间，以便提前提示家长缴费。 2. 礼貌地将家长指引到财务室。
	办理退 园手续	<ol style="list-style-type: none"> 1. 礼貌地请家长稍候并及时报告招生主管。 2. 按照本园规定协助招生主管为家长办理手续。
新生 家长	入园 咨询	<ol style="list-style-type: none"> 1. 确认对方是否事先预约过。 2. 简单与家长寒暄，并通知招生主管，指引家长到接待室。 3. 受招生主管委托，招生主管忙碌或不在时，可以先向家长 4. 介绍园所课程。
	办理入 园手续	在招生主管的指导下协助办理手续。
访客		<ol style="list-style-type: none"> 1. 贵宾直接引领到指定的接待区域；其他访客与约见对象确认后，为访客耐心、准确地指引会见的地点，电话无人接听或约见对象忙碌或不在时，将访客指引到等候区。 2. 对于需要等候的访客，为访客倒水，并向访客告知需等候的原因，以得到访客的谅解。
留言		<ol style="list-style-type: none"> 1. 出示《留言单》，简单介绍填写方法，请对方填写。 2. 通过电话通知接收人来前台领取《留言单》，紧急留言要及时送达。

