**各位领导、各位同仁们：大家上午好！**

承蒙大家的抬爱，2018年我们荣获了四个奖项，本着避免让大家视觉、听觉都疲劳，今天就和蒋琛一起发表获奖感言，汇报汇报这一年的概况，聊聊咱们民生冷暖啊！有请蒋琛！

**蒋：**我想死你们啦

**佳：**瞧把他给自恋的

**蒋：**我们俩啊，不仅仅是搭档

**佳：**还是亲如兄妹的好朋友，关系特别的铁

**蒋：**如果我是网站

**佳：**我就是那域名，替你穿针引线

**蒋：**如果我是微名片

**佳：**那我就是生意旺铺，丰富你的精彩

**蒋：**如果我是交易

**佳：**那我就是金融，最亲密的战友

**蒋：**不对啊，咱们上来汇报，发表感言的，不是来向大家解释我们亲密关系的，现在说啥呢？

**佳：**（拍脑袋）瞧我这记性，跑题了，跑题了。言归正传啊，今天呢，我们上来做工作汇报，就不说那些数据了，那些数据啊，听得懂的人呢，就会说：

**蒋：**“哦~~”

**佳：**听不懂的人就会说：

**蒋：**“嗯？”

**佳：**记得去年数据的人也许会说：

**蒋：**“哎呦，不错哦！“

**佳：**记不得去年数据，感觉不到对比的人可能会面无表情，啥都不说！就像这样！

**蒋：**动作（无聊）

**佳：**当然，这只是少数人，更多的应该会是这个状态：

**蒋：**动作（刷手机）

**佳：**唉~你们还别不信，不信我们就来试试，大家听着啊，我先来：

服务团队10人，其中文秘1人，域名邮箱备案2人，数据处理2人，全年共计完成977份服务单据，3369家数据修改，落实了1232家危化品企业的处理，1754条网站备案核验变更处理。生意社2人，全年发布报价13962条，动态4604条，分析197条。交易金融全年共计搭建96个企业交易平台，27个物资城；金融授信通过核心企业136家，下游481家，合同签约核心87家，下游322家，落地数量核心44家，下游177家。

**蒋：**该我了啊。

我们小组目前共7人，设计3名，制作3人，文字录入1人，其中10年以上员工4人，1-3年员工3人。全年共计完成近300家企业官网的电脑版、手机版及微网站的制作，其中营销型网站建设同比往年有了明显增长，已达总单量的三分之一；配合总部搭建交易网站、商城及物资城88单；金宝制作48例；微营销19单；网页修改2746条。配合内外宣设计制作了台历、单片、名片、节日营销等100多个平面及微场景。

来来来，数据汇报结束，我来看看大家的反应是哪一种！

**佳：**老总经常要求我们“建好团队、抓好支持、做好服务、控好错漏”，最终目的啊，就是做到让客户满意，当然！我觉得这个“满意”不是仅仅靠我们服务部门单方面就能实现的。

服务部从2017年的60多人精简到目前不到20人的团队，我们面临最大的问题不是人员精简带来的工作量的压力，而是资料提供不规范带来的重复劳作，以及大量的沟通成本的增加。但也给我们带来了很多乐趣：最近就有一例，我们还起了个名，叫 **“刷新门”事件。**

**蒋：**最近碰到一个奇葩客户，不仅在网站设计前把要求都列在合同里，而且最原始的状态就是给了一个公司名称要我们把网站框架先做给他们老总看，并把新闻发布系统先做好，他们可以随便发新闻。我们可是上市公司，有自己的规章制度，于是按规定退回了单据，过了几天业务员提供了齐全的资料发过来了，在分配了设计师后，客户完全不满足我们建立的网站工作群，估计是想让我们明白他也是个有理想、有追求的人，一有想法就打电话过来把自己天马行空的构思跟设计师来探讨一番。

**佳：**啊！一天打多少电话啊！

**蒋：**一天最少二十个左右吧

**佳：**那解决了客户提出的要求了吗？

**蒋：**我们都一一解决了他的需求，并对他一些不成熟的意见提供了更好的解决办法，框架在经过24小时的交涉后，终于确认了，应该算是很快的

**佳：**一个如此麻烦的客户，一个工作日的时间完成并确认框架，此处应有掌声

**蒋：**但到了制作阶段，问题来了，内页制作基本都是码代码，看到页面不是最终呈现的效果，那是各种乱啊，这可把整天对着电脑的客户急坏了，一会打个电话过来说这边歪了，那边突出来了，这边又高了，那又低了，字不要换行，分号分号不是逗号……

**佳：**我们有规范的工作流程，没跟客户说明吗？

**蒋：**说了呀，解释了很多遍，每个阶段的工作周期都跟客户说明了，请他在我们中文版完成正式通知后再看，但就是不行啊！电话微信基本不带停的，制作人员内心是崩溃的，刚做一点东西就被打乱，然而，客户至上嘛，我们尽量满足客户的需求，同时也会把我们的流程再次一遍一遍的跟他说明，然并卵！

**佳：**没办法，碰到对网站如此在意的客户，也是对我们的考验，加油！

**蒋：**对啊！我们就这么“愉快”的合作着，但是该发生的还是要发生的，事件爆发在一个大家都在休息的中午，接起客户的电话听到的第一句就是：“哎呦，我的心脏病都要犯了！”

**佳：**可是中文版还在制作，没通知客户看呀？怎么就让客户心脏病犯了呀？

**蒋：**问了半天终于知道是什么原因了，原来是这个客户啊，到他们老总那去展示在他的指导下确认的网站框架是多么的美观大方，于是便出了点事故，这样，我和佳佳来一次情景再现，我来扮演客户，佳佳扮演设计师：

“哎呦，我的心脏病都要犯了！血压也在噌噌噌的飙升！”

**佳：**“您怎么啦？“

**蒋：**“我被我们老总给骂了！

**佳：**“啊！？什么情况？您请说！”

**蒋：**”我们一开始不是要把网站的主色调做成蓝色吗？”

**佳：**“对啊，后来您不是要求改了颜色了吗？”

**蒋：**“对，我们老总不太喜欢，要求改成庄重、大气、高贵的蓝紫色，你们怎么没改？害我在老总电脑上演示的时候出丑被批了，气死我了！”

**佳：**“唉？不对啊，您是看到修改后的效果的呀，您是满意了才确认的框架啊！”

**蒋：**“那我们老总的电脑怎么还是以前的颜色？你们怎么又改回去了，你们怎么能这样，你们是不是看嫌我们钱给的少！“

**佳：**”您先别生气，应该是老总的电脑有缓存，没有刷新，您可以刷新一下页面，清一下缓存就可以了！“

**蒋：**”我怎么就没刷新啦！我怎么就没刷新啦！这种常识我怎么能不懂！“

**佳：**”刷新了还看不到吗？麻烦用强制刷新试试，按住ctrl的同时再按下F5键，多刷几次就可以了！“

**蒋：**“你，你说什么呢？我听不懂，我屏幕都关过好多次了，还是刷新不出来，不要骗我！我是我们公司最懂电脑的人！”

**佳：**“强制刷新都刷新不了吗？那您…… 等等！等等！您刚才说什么？关屏幕？”

**蒋：**“对啊，我就是这么这么这么（动作，不停点击电脑）刷新好多次了……”

**佳：**“我~~~” 这个时候，设计师的心中如一万只草泥马呼啸而过，这完全可以媲美赵本山卖拐啊，可以把网站卖给如此懂电脑并不断创新的公司，我们心中对签这个网站的业务员仰慕之情如滔滔江水连绵不绝，更如黄河泛滥一发不可收拾……

**蒋：**事实证明，沟通是多么的重要，新的一年，**我们送出第一个年度关键词**：

**合：沟通！**

**佳：**遇到问题的时候，我们如果能心平气和地进行沟通，我想一定会避免很多不必要的麻烦！

**蒋：**其实啊，经常或直接或间接的听到服务人员对销售人员的报怨。

这个时候，我往往会对员工说，对，有时候工作量很大，是让你们加班了，也让你们高强度作业了，但你们有没有换位思考一下，如果你是业务员，寒冬酷暑没日没夜的在外跑来的业务，如果因为服务的原因而让客户对我们公司有了负面的评价，影响了业务，你还能保持良好的心态吗？

**佳：**当然，也经常或直接或间接的听到销售人员对服务人员的报怨。

但是如果单据填写不规范，邮件处理要求表达不清楚会导致我们服务人员无法登记，也无法分配进行下面的服务处理。目前数据处理只有两个人，网站设计制作也只有六个人，他们在任务明确的情况下能循环作业，但如果有一环出错，或要求不明确就可能影响到整个工作周期，所以请大家在提交任务的时候，填写规范，需求说明清楚，并提供全整理好的资料，反复沟通确认的时间也就能节省下来了，既可缩短你的服务时间，也可节省其他人的服务周期，一气呵成！你好我好大家好，大家好才是真的好嘛！

**蒋：**配合是一个无法避开的主题，新的一年，**我们送出第二个年度关键词**：

**合：配合！**

**佳：**不怕神一样的对手，就怕猪一样的队友，同样的问题，配合得好坏也许不能改变事情的本质，但肯定会影响着事情的进度！

**蒋：**前世五百次回眸才能换回今生的一次擦肩而过，在坐的各位，我们前世一定是把脖子都扭断了才能在今世相聚在这里，我敢肯定在坐没有完美的人，然而尺有所短，寸有所长，正是这些不完美的人组成了现在这个大家庭，每个人都在发着光、发着热，贡献着自己的一份力量！

**佳：**不能因为一件事情轻易否定一个人，也不要因为个人的喜好轻易否定一件事，因为同样的事情换你来做也许不一定比别人做的更好，我们都是大家庭的成员之一，一荣俱荣，一损俱损！

**蒋：**新的一年，**我们送出第三个年度关键词**：

**合：珍惜！**

**佳：**大部分人都是失去了，才懂得珍惜！珍惜眼前，活在当下，这样也许会收获更多，也能避开那些本不应该发生的遗憾！

**蒋：**我们的发言到此结束，谢谢各位领导！

**佳：**2019年我们祝愿大家：

**合：在家顺在外顺，心顺意顺；事业顺前程顺，一顺百顺；天地顺人情顺，风调雨顺；现在顺将来顺，一帆风顺，2019恭祝大家一切顺利，谢谢！**