

BỘ XÂY DỰNG
TRƯỜNG CAO ĐẲNG XÂY DỰNG CÔNG TRÌNH ĐÔ THỊ
KHOA KỸ THUẬT ĐÔ THỊ



GIÁO TRÌNH
DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG
(Lưu hành nội bộ)

Hà Nội, 2019

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: NHỮNG KIẾN THỨC CƠ BẢN VỀ HỆ THỐNG CẤP NƯỚC	3
1.1. ĐỐI TƯỢNG VÀ NHU CẦU CẤP NƯỚC	3
1.2. TIÊU CHUẨN DÙNG NƯỚC.....	3
1.2.1. Định nghĩa.....	3
1.2.2. Các loại tiêu chuẩn dùng nước	3
1.3. GIÁ NƯỚC SẠCH.....	4
1.4. THẤT THOÁT NƯỚC	5
1.4.1. Khái niệm	5
1.4.2. Các nguyên nhân gây nên nước không doanh thu	7
CHƯƠNG 2: ĐỒNG HỒ ĐO NƯỚC.....	11
2.1. KHÁI NIỆM	11
2.2. CHỨC NĂNG CỦA ĐỒNG HỒ ĐO NƯỚC.....	11
2.3. PHÂN LOẠI ĐỒNG HỒ ĐO NƯỚC	11
2.4. CÁC KÝ HIỆU TRÊN ĐỒNG HỒ VÀ CÁCH ĐỌC ĐỒNG HỒ ĐO NƯỚC ...	18
2.5. HƯỚNG DẪN KHÁCH HÀNG KIỂM TRA ĐƠN GIẢN SỰ CHÍNH XÁC CỦA ĐỒNG HỒ.....	22
2.6. QUẢN LÝ ĐỒNG HỒ ĐO NƯỚC CHO CÁC HỘ TIÊU THỤ	22
CHƯƠNG 3: NGHIỆP VỤ GHI – THU TIỀN NƯỚC	24
3.1. QUY TRÌNH GHI CHỈ SỐ ĐỒNG HỒ ĐO NƯỚC	24
3.2. YÊU CẦU CHUNG	31
3.3. THU TIỀN NƯỚC VÀ THEO DÕI NỢ.....	31
CHƯƠNG 4: NGHỆ THUẬT GIAO TIẾP VỚI KHÁCH HÀNG	36
4.1. KHÁI NIỆM GIAO TIẾP	36
4.2. CÁC HÌNH THỨC GIAO TIẾP	37
4.3. KỸ NĂNG GIAO TIẾP	38
4.4 CÁC PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP	40
4.5. MỘT SỐ PHẨM CHẤT GIAO TIẾP CÓ HIỆU QUẢ	42
4.6 MỘT SỐ CÁCH ỨNG XỬ VỚI CÁC LOẠI KHÁCH HÀNG KHÁC NHAU ..	43
4.7. LÀM HÀI LÒNG KHÁCH HÀNG KHÓ TÍNH	44
4.8. GIAO TIẾP VÀ ỨNG XỬ VỚI KHÁCH HÀNG TRONG CÔNG TÁC GHI THU	45
CHƯƠNG 5: DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG	49
5.1. NHỮNG KHÁI NIỆM CƠ BẢN VỀ KHÁCH HÀNG.....	49
5.2. VAI TRÒ CỦA KHÁCH HÀNG TRONG HỆ THỐNG KINH TẾ THỊ TRƯỜNG	50
5.3. NHỮNG KHÁI NIỆM VỀ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG	51
5.4. TÌM HIỂU KHÁCH HÀNG	52