

构建卓越的客户服务管理体系

上海 5 月 16-17 日

上海 7 月 4-5 日

上海 8 月 1-2 日

上海 9 月 5-6 日

深圳 6 月 21-22 日

演讲语言：中文 Language: Chinese

标准价格 Standard Price: 5800RMB/person

定价含增值税、活动全程参与（9:00-17:00）、会议资料、午餐、茶歇；不包含晚餐和住宿

课程简介 Briefing

随着服务经济的崛起，服务竞争优势在企业竞争力结构中地位的快速提升，企业客户服务管理已不再是一个可有可无的管理领域，也不仅是服务型企业才关心的管理领域。拥有持续竞争优势的企业，大多早已把服务制胜策略渗透于企业发展战略的各个层面，他们以卓越的服务战略定位引领企业在行业内傲视群雄。打造一流的客户服务能力已成为企业竞争的新焦点。然而，对于大多数企业来说，客户服务管理却不象其它管理领域那样拥有成熟的体系和经验积累。

本课程希望帮助学员朋友，较为系统性地掌握服务管理相关知识与技能，从而能够结合自己的企业情况，搭建起适合本企业行业特点以及发展阶段的客户服务管理体系，进而为企业各相关部门提升服务水平、共铸企业服务竞争优势，创造完善良好的服务管理环境支撑。

田胜波老师从事客户服务管理咨询与培训已有近 20 年的时间，以下三门课程都有 16 年以上的公开课和内训经验积累：

《构建卓越的客户服务体系》---面向中高层服务管理者的关于服务制胜战略与服务管理体系构建

《有效处理客户的不满抱怨投诉》---面向投诉抱怨处理人员

《卓越的客户服务质量训练》---面向一线服务人员

三个层面的课程相互衔接、相互渗透、相互支撑，基本涵盖了企业客户服务管理各个层面和领域。正是三门课程这样的分工呼应，使得田老师的每一门课程都既有理念、战略、思维层面的感悟，又有沉入实操细节的演绎，深受众多客户企业的欢迎，多家企业引入作为系列内训。

课程目标 Benefits

- * 让有关客户服务的卓越理念能真正运用在企业经营管理实践中；
- * 学会构建合适的客户服务管理体系，为企业设计科学的服务流程、服务标准，提升整体服务质量；
- * 通过客户服务理念在战略层面的定位、员工对于服务的重新认识，进一步创造良好的内部服务环境与内部客户服务态度；
- * 初步学会培养辅导各类客户服务人员树立正确的服务心态、深刻认识客户服务，切实提升各类员工的服务技能。

培训对象 Who Should Attend

客户服务分管领导、客户服务管理人员、营销经理、其他的客户服务管理人员

课程大纲 Agenda

第一部分、认识客户服务管理体系

1、认识客户服务管理

客户服务管理的基本特征

客户服务管理的几个基本概念

2、客户服务管理体系的主要模块

客户服务管理体系案例分析

第二部分、战略与理念层面的客户服务管理

——让战略视角的客户服务理念落到实处

1、将卓越的服务理念切实运用在经营管理实践中

- * 以客户为中心的战略
- * 使客户获得的价值最大化

——企业经营中如何利用服务利润链模型

- * 使企业的顾客资产最大化

——企业经营中如何利用顾客资产原理

2、让卓越的服务理念能够真正地指导员工的行为

- * 如何才能以客户为中心
- * 内部客户——塑造优秀客户服务的内部环境
- * 超值服务——提升客户满意度的心态基础
- * 抱怨是金——企业长盛不衰的理念基因

第三部分、构建一流的客户服务管理体系

1、客户服务的战略定位、客户服务管理的基本目标

- * 客户服务的不同战略定位
- * 著名企业的客户服务战略定位案例研讨

2、客户服务组织体系的构建

- * 谁承担服务战略的管理者
- * 不同功能定位的客户服务部
- * 客户服务管理部与其它部门的分工
- * 客户服务管理不同功能的各种实现方式
- * 客户服务管理的各类岗位设置
- * 服务业与产品制造销售业的客户服务差异

3、优化服务流程

- * 关于流程优化的不同含义与目标
- * 不同意义下的服务流程含义
- * 著名企业服务流程优化案例研讨
- * 服务流程优化的主要途径和要点

4、提升服务标准

- * 服务标准由谁决定
- * 服务标准制定的基本要求
- * 服务标准提升的方向
- * 服务标准不断完善的案例分享

5、控制服务质量

- * 服务质量管理的基本内容
- * 影响服务质量控制的五个环节
- * 服务质量评估的基本方法
- * 看看我的行为是如何影响服务质量的

6、客户反馈处理系统的构建

- * 客户反馈的不同表现形式
- * 客户反馈系统构建的基本思路
- * 不同形式反馈处理的基本思路与工具

7、客户服务管理体系的制度、规范、文件

- * 客户服务管理相关制度包含的主要内容
- * 客户服务管理制度建设的几种思路
- * 客户服务管理制度建设与发展的原则
- * 客户服务管理制度案例分享

8、客户服务管理的保障系统

- * 客户服务管理保障系统的基本模块
- * 硬件环境的完善
- * 经费保障的获取
- * 其它保障系统的建设

第四部分、客户服务体系的运行与管理

1、客户服务改善项目管理

- * 改善项目管理的六个主要步骤
- * 改善项目管理的重点环节

2、客户服务人员的管理

- * 选拔优秀服务人员
- * 激励与帮助客户服务人员
- * 客户服务人员的考核
- * 客户服务人员的职业发展

3、辅导下属提升客户服务技巧

- * 企业内部客户服务培训的主要内容
- * 客户服务技巧培训的主要内容
- * 内部客户服务培训

4、塑造卓越的服务文化

- * 服务文化塑造是客户服务管理的根本追求
- * 服务文化塑造的主要工作
- * 服务文化塑造的基本思路与案例

第五部分、客户服务管理案例分析

1、客户服务质量管理案例分析

2、服务体系完善的案例分析

3、服务标准化的案例分析

- 4、超越预期服务的案例分析
- 5、服务创新的案例分析
- 6、管理客户期望值的案例分析
- 7、塑造客户忠诚的案例分析
- 8、大客户服务管理的案例分析

课程讲师 About the Speaker

田胜波

资深管理咨询专家、培训体系咨询与培训专家、客户服务咨询与培训专家

复旦大学管理学硕士

港大-复旦、浙大等多家高校的 EMBA 总裁班特聘讲师

管理咨询专注领域：培训体系建设、客户服务管理、企业战略、人力资源等

管理培训专注领域：企业培训管理、客户服务与管理、通用管理与领导力

田老师的职业经历包含企业中高层管理实践、管理咨询项目实践、教育与培训实践，先后担任过上市公司以及多家民营企业的中高层管理职务，分别任职于总裁办、企管部、人力资源部等部门。自 2001 年开始客户服务与服务管理的咨询与培训，这些扎实的职业经历使得田老师积累了较为丰富的企业管理实战经验、管理咨询研究经验、管理培训实务经验。

主讲的课程：

人力资源类：企业培训体系构建与培训管理实务，年度培训计划制定，内部讲师训练

客户服务类：构建卓越的客户服务管理体系，客户服务技巧训练，如何处理客户的不满、抱怨、投诉

通用管理与员工素质类：卓越领导力研修，中层经理管理技能提升研修班，中高层经理管理技能与领导力提升，高效的管理沟通技能训练，员工素质提升与职业能力塑造，创新思维训练

课程特色与授课风格：

结构型知识点介绍 + 卓越理念深刻感悟 + 典型案例研讨点评 + 关键问题互动交流 + 活力型游戏促进体验 + 操作性工具现场演练

服务过的客户包括：艾欧史密斯、美标、欧姆龙、杜邦、壳牌石油、舍弗勒（中国）、诺日士（上海）、通力电梯、耐普罗（中国）、格兰富（中国）、丹佛斯（中国）、爱立信、贝尔阿尔卡特、贝因美、健特生物、复星集团、青岛啤酒、高丝化妆品、一汽大众、一汽集团、丰田汽车、日立电器、TCL、中兴通讯、联邦快递、正大集团、吉之岛、永旺百货、携程网、百度、宝钢集团、万科、中国移动、中国联通、中国电信、中国人寿、中国银联、工商银行、建设银行、中国铁建、三一重机、中国国航.....

报名方式

请打开网站：www.ewisx.com，点击任一活动，于活动介绍页面底部提交报名信息；如有疑问，请联系课程顾问协助报名：ewisx.com。



关注公众号：ewisx



课程顾问：ewisx.com