

《服务管理执行力》

培训对象：企业客户服务部门管理者、服务质量管理岗主管

培训课时：2天

课程特色：

服务管理的特殊性在于服务质量的好坏是以客户的评价为主要衡量标准，而客户的评价主要源自于服务的体验，因此，仅仅有好的服务理念和服务标准是远远不够的，好的理念和标准还必须要被员工的不折不扣的彻底执行，理念和标准才能转化为服务的品质。

企业和员工执行力差只是表象问题，其根源是管理问题，执行就是有结果的行动!“执行”并不等同于“做”，而是要“做对”“做好”，在完成任务的基础上追求更高层次的结果，所以我们说只满足于完成任务的员工不是好员工，执行就是一切以结果为导向!

通过两个的培训，你将系统学习一套行之有效的保障企业员工服务执行力的系统管理方法，找到解决实际工作中遇到的管理难题的有效解决方案。

课程大纲：

单元一:服务执行力不足的原因分析

- 一、服务管理中的常见问题
- 二、从员工层面寻找根源
- 三、从管理层面寻找根源

单元二、服务管理执行力的重要意义

- 一、执行力差只是服务的表象
- 二、服务管理为什么需要执行力
- 三、什么是真正的执行力

单元三、如何打造超强的服务执行力

- 一、考虑几个保障执行力的层面
- 二、解决几个执行力差的问题
- 三、解决执行力差的五大策略

四、强化执行力的四大要素

单元四、如何确立服务导向的价值观

一、服务的企业价值分析

二、确立服务核心竞争力

三、明确服务部门的价值

单元五、服务执行力源自于服务细节

一、理解客户衡量服务质量的标准

二、把控服务感知的关键接触节点

三、从响应服务想预见性服务转变

四、提升一线服务团队的客户感知

单元六、服务执行力源自于有效支撑

一、简化服务流程提升客户感知

二、如何保障服务流程的高效性

三、有效授权强化前台服务能力

四、建立有效的全过程问责机制

单元七、服务执行力源自于全程管控

一、计划是完成目标的起始点

二、组织的高效在于有效授权

三、监控变关注结果转为过程

四、协调促使目标能有效达成

五、评估要本着科学公平原则

六、反馈及时是对员工的鼓励

七、辅导才是真正的帮助员工

八、优化制度才能保障常态化

单元八、服务执行力源自于团队文化

一、如何提升员工的服务意识

二、如何唤醒员工的责任意识

三、如何提升员工的服务效率

四、如何提升员工的工作热情

五、如何营造和谐的服务团队

六、如何打造快乐的服务团队

七、如何保持服务团队的激情

八、如何打造执行力的服务文化