

# 服务有效性提升与传播

## 课程内容：

### 第一部分 中国电信业务服务举措现状分析

### 第二部分 服务的内涵与分级管理

- 1、了解大服务与小服务的概念
- 2、对服务进行分级管理
- 3、现象分析：看看服务的现状？

### 第三部分 如何提升服务的有效性？

### 第四部分 各窗口服务有效性的提升

- 1、营业厅服务有效性提升
- 2、营业厅的传播途径管理
- 3、营业厅服务传播内容的制定
- 4、营业厅服务举措如何控制

### 第五部分 服务的宣传与传播