

厅店触点管理

课程内容：

第一部分 营业厅的管理现状思考

第二部分 营业触点管理的理论指导

- 1、服务质量差距模型
- 2、什么叫服务的关键时刻
- 3、服务过程峰终定律的运用
- 4、服务蓝图中“关键时刻”的剖析
- 5、关键时刻客户需求转换为行动准则的工具

第三部分 营业接触点的过程研究

第四部分 营业接触点研究在服务中的运用

第五部分 营业接触点管理实战运行