

---

# 以客户为中心的客户服务体系

## 课程背景

客户服务体系的宗旨是“客户永远是第一位”，以客户为中心，从客户的实际需求出发，为客户提供真正有价值的服务，帮助客户更好地使用产品。“以客户为中心”的经营理念的最终目的不仅仅是客户的一次购买，而是通过企业对客户的优质服务来增强客户满意度。“客户满意”不再是企业的一种装饰，“客户忠诚”成为企业追求的重要目标。当前企业的核心任务是一方面提升企业核心竞争力适应客户需求的变化，以提高市场竞争力，另一方面以先进的管理思想指导，采取科学的技术手段，科学地处理企业与客户之间的关系来提高和维持较高的客户占有率。

## 培训对象

总经理、客服总监、客服经理、客服主任、售后服务人员、客户经理等中高层管理人员

## 课程收获

- 1、让以客户为中心客户服务理念能真正运用在企业经营管理实践中；
- 2、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；
- 3、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；
- 4、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。

## 培训方式

公开课、内训

## 课程大纲

### 第一章认识以客户为中心的客户服务管理体系

#### 一、认识以客户为中心的服务管理理念

- 1、“以客户为中心”的服务管理理念出现的背景
- 2、“以客户为中心”的服务管理理念的特征
- 3、“以客户为中心”的服务管理理念指导战略-客户发展战略
- 4、客户服务管理的几个基本概念

#### 二、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

### 第二章 战略与理念层面的客户服务管理

#### 一、将“以客户为中心”服务理念切实运用在经营管理实践中

- 1、以客户为中心的战略
- 2、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

---

3、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

二、让“以客户为中心”服务理念能够真正地指导员工的行为

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

第三章构建一流的客户服务管理体系

一、客户服务的战略定位、客户服务管理的基本目标

- 1、客户服务的不同战略定位
- 2、著名企业的客户服务战略定位案例研讨

二、客户服务组织体系的构建

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

三、优化服务流程

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

四、提升服务标准

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

五、控制服务质量

- 1、服务质量管理的基本内容
- 2、影响服务质量控制的五个环节

- 
- 3、服务质量评估的基本方法
  - 4、看看我的行为是如何影响服务质量的

## 六、客户反馈处理系统的构建

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

## 七、客户服务管理体系的制度、规范、文件

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

## 九、客户服务管理的保障系统

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

## 第四章 客户服务体系的运行与管理

### 一、客户服务改善项目管理

- 1、改善项目管理的六个主要步骤
- 2、改善项目管理的重点环节

### 二、客户服务人员的管理

- 1、选拔优秀服务人员
- 2、激励与帮助客户服务人员
- 3、客户服务人员的考核
- 4、客户服务人员的职业发展

### 三、辅导下属提升客户服务技巧

- 1、企业内部客户服务培训的主要内容
- 2、客户服务技巧培训的主要内容
- 3、内部客户服务培训

### 四、塑造卓越的服务文化

- 
- 1、服务文化塑造是客户服务管理的根本追求
  - 2、服务文化塑造的主要工作
  - 3、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、服务标准化战略的案例分析
- 4、超值服务的案例分析
- 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、大客户服务的案例分析

#### 授课风格

具有扎实的理论功底，丰富的行业知识及企业管理经验，能将复杂深奥的理论用浅显的企业实践案例加以阐述，讲课擅长启发、互动。