
《构建卓越的客户服务体系》

2天

课程特色：

体系框架搭建+系统思路梳理+管理工具介绍+典型案例分享+解决方案探讨

课程背景

- 1、客户服务管理已不再是一个奢侈的管理领域，更不再仅仅是服务型企业关心的事。
- 2、拥有持续竞争优势的企业在战略层面即以深邃的服务战略定位能力而傲视群雄。打造一流的客户服务能力已成为企业竞争的新焦点。
- 3、客户服务管理领域对于希望走向一流的企业来说已成为获得持续竞争优势而必须抢先关注的领域。
- 4、然而客户服务管理却不象其他管理领域那样拥有成熟的体系和经验。本课程希望能够满足那些希望通过塑造卓越的服务竞争优势而开创未来的企业的急迫需求。

参加人员

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。

课程目标

- ★ 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。

课程大纲

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、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

3、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