

课程名称	服务营销		
培训对象	企业中高层	学时	6-12 小时
课程目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 明确服务营销的价值和定位</li> <li>□ 了解服务营销 7Ps 的主导方向</li> <li>□ 深入解读服务营销的 2W+1H 在企业中的运用</li> </ul>		
课程内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 服务营销时代的产物 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 纵观世界发达国家服务业创造的价值</li> <li>· 营销、服务有何不同，新定义服务业</li> <li>· 从传统营销的 4Ps 到服务营销的 7Ps</li> </ul> </li> <li>□ 服务营销概述 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 服务营销的意义</li> <li>· 服务型组织的分类</li> <li>· 服务营销的利润链模型 2W+1H</li> </ul> </li> <li>□ 1W—WHO 服务营销的文化建设 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 服务型企业的组织结构模型</li> <li>· 服务文化是企业中的灵魂主宰</li> <li>· 服务执行者的心智管理</li> </ul> </li> <li>□ 2W—WHAT 服务营销的产品设计 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 服务产品的三要素</li> <li>· 服务之花：服务产品的 8 种类别</li> <li>· 服务蓝图的设计方法</li> </ul> </li> <li>□ 1H—HOW 服务营销中的执行过程 <ul style="list-style-type: none"> <li>服务执行流程图分析</li> <li>搞定客户先要“看懂”客户</li> <li>掌握“解决客户问题”的 4 种方法</li> </ul> </li> <li>□ 精彩内容回顾总结</li> </ul>		
培训方式	视听法、案例教学训练法、情景互动法、演示法		