

构建卓越的客户服务体系

主讲：胡金华

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。

课程时间：1天（6小时）

课程目的：

- 1、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；
- 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。

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
- 2、让卓越的服务理念能够真正地指导员工的行为

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
- 2、客户服务组织体系的构建
- 3、优化服务流程
- 4、提升服务标准
- 5、控制服务质量
- 6、客户反馈处理系统的构建
- 7、客户服务管理体系的制度、规范、文件
- 8、客户服务管理的保障系统

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
- 2、客户服务人员的管理
- 3、辅导下属提升客户服务技巧
- 4、塑造卓越的服务文化

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、大客户服务管理的案例分析