

《服务营销道与术》系列课程

# 《服务管理能力提升》课程大纲

---

国家版权课程：国作登字-2022-A-10193950

著作权人：陈泾锋

---

## 【课程背景】

为什么现在的服务型企业盈利越来越难了？

为什么现在的大型生产企业都说自己是服务平台？

进入变革时代，服务将成为企业独特而持久的竞争优势！

如何有效开展服务管理？如何高效整合企业服务资源？许多企业依靠的是传统的有形产品管理模式，或者依靠管理者零散的经验和本能的直觉来进行服务管理，没有掌握科学的服务管理方法和技能，更没有进行系统化地学习思考和探索尝试，本课程将给大家带来一系列科学原理和简单易学的工具和方法，以解决服务管理中的一些具体问题。

---

## 【授课对象】

生产制造企业中高层管理者

服务型企业中高层管理者

---

## 【课程时长】

8--16 小时

### 【课程特点】

采用深入启发式教学，把工作中种种问题通过课堂反应投射出来，学员通过选择、决策、行动、结果引发思索，引导学员进入更深层次的体验和讨论之中，再由团队找出相应的解决方法。通过深入体验来学习知识、掌握技能、改变态度，从而自觉引导学员自身行为的改变。

### 【课程目标】

通过课程的学习，您将达到以下目标：

- 叙述服务经济、服务战略；
- 阐明服务创新管理的方法；
- 分析服务需求与生产能力；
- 设计有形展示与服务过程管理；
- 制订服务质量标准,搭建服务运营框架；
- 有效使用服务盈利策略与绩效管理策略。

### 【内容大纲】

#### 《服务管理能力提升》课程大纲

课程结构	时长	主要授课手法	其他
<b>第一单元：总论 70 分钟</b>			
<b>1、服务与服务经济</b>	<b>30 分</b>	<b>讲解、提问</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>* 服务的含义</li> <li>* 服务的分类</li> <li>* 服务经济</li> </ul>	钟	讨论	
<p><b>2、服务管理概论</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 服务包</li> <li>* 服务与服务运营的特性</li> <li>* 服务管理的内涵和与特征</li> <li>* 服务管理框架</li> </ul>	40 分 钟	讲解、提问 讨论	
<b>第二单元：服务决策 80 分钟</b>			
<p><b>3、服务战略</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 制定服务战略的分析框架</li> <li>* 环境分析;产业/技术/市场/政策*</li> <li>企业内部因素分析</li> <li>* 服务战略的内容框架</li> <li>* 服务企业的竞争战略</li> <li>* 服务企业的扩张战略</li> </ul>	40 分 钟	讲解、提问 讨论	
<p><b>4、服务创新管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 服务创新管理框架</li> <li>* 服务创新的类型</li> <li>* 服务创新的驱动力</li> <li>* 服务创新的模式</li> </ul>	40 分 钟	讲解、提问 讨论	

* 服务创新的过程			
<b>第三单元：服务运营管理 260 分钟</b>			
<b>5、新服务开发与服务设计</b> * 新服务开发 * 服务设计 * 服务流程与服务蓝图 * 质量功能展开	<b>30 分钟</b>	讲解、提问 讨论	
<b>6、服务需求与生产能力管理</b> * 服务需求与生产能力的平衡 * 服务需求预测 * 需求管理 * 生产能力管理 * 收益管理	<b>40 分钟</b>	讲解、提问 讨论	
<b>7、服务供应管理</b> * 服务供应的双向关系 * 服务外包管理 * 服务库存管理与控制	<b>30 分钟</b>	讲解、提问 讨论	
<b>8、服务接触与传递</b> * 服务接触及三元组合 * 服务传递的参与者与渠道模式 * 服务利润链	<b>30 分钟</b>	讲解、提问 讨论	

<p><b>9、服务设施设计</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 服务设施设计的框架</li> <li>* 服务企业的区位和地点选择</li> <li>* 服务设施的布局</li> </ul>	<p><b>30 分 钟</b></p>	<p>讲解、提问 讨论</p>	
<p><b>10、排队管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 排队管理策略</li> <li>* 排队系统</li> <li>* 排队模型</li> </ul>	<p><b>20 分 钟</b></p>	<p>讲解、提问 讨论</p>	
<p><b>11、服务质量管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 服务质量概念与服务差距模型</li> <li>* 服务质量的测量</li> <li>* 服务质量的设计与改进</li> <li>* 服务补偿</li> </ul>	<p><b>30 分 钟</b></p>	<p>讲解、提问 讨论</p>	
<p><b>12、服务营销</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 服务消费行为</li> <li>* 市场细分与定位</li> <li>* 营销组合</li> <li>* 服务促销</li> <li>* 客户关系管理</li> <li>* 服务定价</li> </ul>	<p><b>50 分 钟</b></p>	<p>讲解、提问 讨论</p>	
<p><b>第四单元：服务要素管理 70 分钟</b></p>			

<p><b>13、人力资源与服务文化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 人力资源管理</li> <li>* 服务文化管理</li> </ul>	<p><b>20 分</b> <b>钟</b></p>	<p>讲解、提问 讨论</p>	
<p><b>14、技术管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 服务业中的技术应用</li> <li>* 服务接触中的技术应用</li> <li>* 基于互联网的服务模式</li> </ul>	<p><b>30 分</b> <b>钟</b></p>	<p>讲解、提问 讨论</p>	
<p><b>15、服务盈利策略与绩效管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 服务盈利策略</li> <li>* 服务绩效管理</li> </ul>	<p><b>20 分</b> <b>钟</b></p>	<p>讲解、提问 讨论</p>	
<p><b>第五单元：行业服务管理 50 分钟</b></p>			
<p><b>16、知识密集型服务管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 知识密集型服务概述</li> <li>* KIBS 企业的知识管理</li> <li>* KIBS 企业的人力资源管理</li> </ul>	<p><b>20 分</b> <b>钟</b></p>	<p>讲解、提问 讨论</p>	
<p><b>17、制造与服务的融合增强管理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* 制造与服务的融合</li> <li>* 制造业服务增强概念与管理框架</li> <li>* 制造企业的服务增强战略</li> <li>* 制造企业的服务增强模式</li> </ul>	<p><b>30 分</b> <b>钟</b></p>	<p>讲解、提问 讨论</p>	