

客服中心质量管理与客户体验提升

----提升质量管理的价值

互联网时代，客服中心的运营管理越来越以提升客户体验为主导了。那么，质量管理的重点在于如何能够以客户体验为核心，提升员工技能与整体业绩。

且，质量管理工作如何能够在监听打分等传统工作内容之外提升整体质量管理工作的价值，切实起到帮助整体提升运营效果和客户体验，是质量管理工作的终极目标。

课程目标：

- 1、提升质量管理团队的能力；
- 2、提升整体的服务质量及客户体验；
- 3、让质量管理在运营效果提升中发挥更大的作用；
- 4、提升服务质量管理的价值。

课程对象：

质检团队、SP、班组长、运营主管、运营经理

课程时间：

2天，12课时

课程内容：

质量管理规划篇

一、客服行业质量管理的新趋势

解决问题：标杆企业的质量管理模式

- 1、质量管理工作的创新管理
 - ◇ 质量管理与客户体验
 - ◇ 质量管理的创新管理；
 - ◇ 质量管理的基底原理
 - ◇ 服务质量管理的发展新趋势；
- 2、质量管理的新定位
 - ◇ 服务质量管理的新使命；
 - ◇ 服务质量管理的内容变化；
 - ◇ 行业的质量管理类型；
 - ◇ 服务质量管理的方法变化；

二、客户体验导向的服务质量体系

解决问题：如何搭建客户体验导向的质量管理体系

- 1、客户体验导向的服务体系
 - ◇ 客户眼中的服务质量
 - ◇ 客户导向的服务质量体系的特征
 - ◇ 如何结合行业特征确定客户需求
 - ◇ 客户服务的痛点与爆点
- 2、结合业务特征的服务质量管理
 - ◇ 质量管理中的误区

- ◇ 流程管理与质量管理；
- ◇ 质量管理与绩效管理；
- ◇ 质量管理前提
- ◇ 质量管理的策略
- ◇ 基于服务深度的选择与质量管理
- ◇ 基于服务宽度的质量管理

3、质量检验与监控

- ◇ 科学化制定质检标准的方法；
- ◇ 如何从数据分析的角度制定质检标准；
- ◇ 如何选定质检项目？
- ◇ 如何确定质检项目的权重？
- ◇ 质检方式如何选择？
- ◇ 如何根据公司所属行业制定个性化质检方案？
- ◇ 不同工作岗位该如何制定质检方案？
- ◇ 抽样方法有几种？
- ◇ 抽样量定在多少更科学？
- ◇ 质检申诉的流程是什么？
- ◇ 如何解决质检申诉？
- ◇ 质检申诉的结果如何利用？

质量管理能力提升篇

三、录音分析

解决问题：录音的价值信息挖掘

- ◇ 录音里都有什么；
- ◇ 听录音，除了打分，还能干什么；
- ◇ 如何从录音中发现价值信息；
- ◇ 录音分析的步骤；
- ◇ 录音分析的关键方法；
- ◇ 如何发现流程问题；
- ◇ 如何听出录音里的层次问题。

四、打分与评价

解决问题：如何提升评分的准确度

- ◇ 如何准确打分？
- ◇ 打分的原则
- ◇ 打分的方式
- ◇ 如何判定致命与非致命
- ◇ 怎么写质检评语？
- ◇ 质检校准会为什么要召开，如何召开？
- ◇ 如何评价质检校准会的有效性？
- ◇ 质检校准会中的数据分析方法运用；

五、员工辅导技巧

解决问题：通过辅导员工提升服务质量

- ◇ 人员辅导中有哪些数据分析的方法可以应用？

- ◇ 如何应用数据分析结果进行人员辅导？
- ◇ 人员辅导应注意哪些问题？
- ◇ 人员辅导什么内容？
- ◇ 员工不愿意参加辅导怎么办？
- ◇ 各种类型员工的辅导技巧；
- ◇ 如何从根本上提升员工的服务意识和服务质量？
- ◇ 正向激励的质检管理方式建立；

服务价值提升篇

六、质量提升与改进

解决问题：提升团队的服务质量

1、质量检验之后的工作

- ◇ 质检分享会的陷阱有哪些？
- ◇ 如何提升质检会议的有效性？
- ◇ 如何提升质检员发现问题的能力？
- ◇ 如何透过质检看运营层面存在的问题？
- ◇ 如何提炼质检过程中遇到的价值信息？
- ◇ 如何通过质检工作切实提升团队的服务质量？
- ◇ 如何在质检工作中发现流程缺陷？
- ◇ 如何展示质检工作的价值？

2、质量检验结果的应用

- ◇ 如何做高质量的质量检验报告

- ◇ 质量检验结果的使用方向
- ◇ 质量分析报告的团队应用
- ◇ 质量分析报告中的价值分析

七、质量差错率降低

解决问题：做好质量差错的预防

- ◇ 从质量监控到质量预防
- ◇ 如何预防服务质量差错的发生？
- ◇ 如何逐步减少质量差错问题？

八、多媒体渠道质检

解决问题：多渠道的服务质量如何监控

- ◇ 在线客服的质检方法；
- ◇ 多渠道的质检方法；
- ◇ 如何做好在线客服的质检；
- ◇ 如何做好在线客服的服务质量提升；
- ◇ 多媒体质量提升的关键方法。