

服务质量管理与客户满意度提升

顾问项目介绍

项目背景：

服务质量管理的工作，员工不满意倒也算正常。但是领导也不大满意，因为没有看到服务质量的明显提升，客户满意度也不是很高，那么，质量管理的价值在哪里？

但是服务质量管理团队也很委屈，我们工作很辛苦很用心，也竭尽全力的想了很多办法，做了很多创新的工作。但是问题还是那么多，这能怪我们吗？检查出来的问题一直没有得到解决，我们能怎么办？

服务质量没有得到改善，服务质量管理的工作的价值没有被认可，客户满意度没有得到改善，这里面有我们质量管理工作的效果问题，工作质量问题，也有工作方向和定位的问题。

提升服务质量管理的价值，提升整体的服务水平，是本项目的主旨。

项目目标：

- 1、建立以客户体验为导向的服务体系；
- 2、提升服务质量和客户体验；
- 3、提升质检员的质量管理能力。

总周期：

调研：1天

质量管理体系建立：3天

质检员能力提升：3天

后续跟进：30天

项目实施流程：

第一阶段：服务质量现状调研

目标：

- 1、了解服务质量的现状；
- 2、了解服务质量的短板；
- 3、了解员工的服务现状。

时间：1天

内容：

- 搜集现有的服务质量数据；
- 掌握服务质量情况；
- 客户满意度情况；
- 质检流程及效果；
- 查找影响客户不满意的影响因素；
- 掌握质检员的工作能力；
- 了解质量管理体系；
- 了解员工的服务质量情况；

形式：

- ◇ 资料搜集；
- ◇ 数据分析；

- ◇ 座谈；
- ◇ 现场巡看；
- ◇ 倾听录音。

第二阶段：质量管理体系建立与优化

目标：

- 1、建立完善的质量管理体系；
- 2、质检方案的优化；
- 3、质量管理流程的梳理。

时间：3天

内容：

- 质量管理的定位；
- 质量管理与业务深入的程度；
- 客户接触流程的优化；
- 话术的优化；
- 质检方案优化；
- 质检数据的分析与使用；
- 质量管理的流程；
- 质检结果的应用；
- 质检规则的确定；
- 客户满意度与质检关联度分析；
- 质量管理的四大会议制度建立；

- 闭循环的管理机制建立；

形式：

- ◇ 方案编写；
- ◇ 小组讨论；
- ◇ 个别讨论；
- ◇ 管理层访谈；
- ◇ 专家制定方案。

第三阶段：质检员能力提升

目标：

- 1、提升质检员的分析问题的能力；
- 2、质检校准能力；
- 3、挖掘问题能力提升；
- 4、价值问题发现能力提升。

时间：3天

内容：

- 质检员的听录音的标准；
- 录音的阶层制听录音；
- 质检员的数据采集能力提升；
- 判断能力提升；
- 质疑性思维培养；
- 发现问题能力提升；

- 质检数据的分析方法；
- 质检报告的制作；
- 沟通技巧提升；
- 辅导能力提升；
- 价值信息挖掘能力；
- 评语的写作能力；
- 归纳能力。

形式：

- ◇ 统一培训；
- ◇ 集体辅导；
- ◇ 现场演练；
- ◇ 个别指导。

第四阶段：效果巩固

目标：

- 1、稳步提升服务质量；
- 2、关注客户感知；
- 3、提升员工服务质量

周期：30天

内容：

- 流程优化；
- 问题解答；

- 个别辅导；

- 实施跟进；

形式：

- ◇ 线上辅导；

- ◇ 答疑；

- ◇ 方案优化。