

《服务流程自我监测与纠错》

一、规范服务流程

1、顾客对流程中服务质量的期望

- 1) 顾客心中的服务有四种
- 2) 你的服务属于四种中哪一种？
- 3) 用更好的服务赢得更多的顾客

2、规范服务流程的意义

- 1) 利用五步法体会顾客在流程中的感受
- 2) 流程中助推口碑的五大做法
- 3) 外力监测纠错的后果
- 4) 流程自我监测和纠错的必要性

二、扣扣子理论

1、分析一下扣扣子这件事

- 1) 扣子、扣眼在衣服上的作用
- 2) 小时候我们是怎么学会扣扣子的？

2、扣扣子的纠错系统

- 1) 怎么知道自己扣错了
- 2) 扣错位了要从哪里改起

三、服务流程监测模型的建立

1、扣扣子类比服务流程监控

- 1) 找到服务流程的扣子和扣眼
- 2) 回顾服务流程中的规范与标准
- 3) 填写流程纠错表

2、监测工具建模

- 1) 步骤详情
- 2) 四步建模
- 3) 模型试验

3、用模型自我训练

- 1) 借助流程纠错表实现自动监测与纠错
- 2) 利用模型图纸进行模拟训练
- 3) 学习案例