

## 客户服务管理与创新

### 【课程价值】

最系统、最全面、最实用的客户服务体系全盘分析和实战演练，为企业建立五星级客户服务体系提供指南和实战方法。

**【适合对象】** 公司高层领导、营销、服务经理以及中层管理者

**【培训方式】** 理论讲授+沙盘演练+案例分析

**【课程内容】** 走进服务为王的时代

### 一、更卓越的绩效

- 客户服务的 N 法则
- 找准你的上帝
- 客户金字塔策略
- 案例：能不能对客户说 No
- 服务绩效的 12 个变量

### 二、更可靠的信誉

- 服务承诺体系图解
- 提高服务性价比
- 案例：为何费力不讨好？
- 最佳服务组合设计
- 演练：设计与发现

### 三、更满意的体验

- 客户五步成长路线图
- 服务管理系统图解
- 让服务触点成为亮点
- 客户满意度之环
- 客户忠诚度之锚
- 演练：客户停泊在谁的港湾

### 四、更敏捷的反应

- 客户关系七项监测指标
- 客户服务七步流程
- 投诉处理的四个法则
- 演练：服务流程差在哪？

### 五、更专业的平台

- 服务对顾客的影响
- 服务竞争的四大平台
- 经营五星级会员俱乐部

广东卓域管理顾问公司

地址：广州市越秀区北京路 3 号新光商务大厦 7 楼 A

电话：020-83264311 传真：020-83264519

网址：[www.zhuoyu.com](http://www.zhuoyu.com) 邮件：[zhuoyu@zhuoyu.com.cn](mailto:zhuoyu@zhuoyu.com.cn)

- 客户服务四类标准
- 给标准更要给标杆
- 案例：标杆管理五步法
- 演练：超 A 俱乐部设计

## 六、更精专的服务团队

- 因为专业, 所以卓越
- 世界四强是这样练成的
- 从产品质量到团队质量
- 督导法推进持续改善
- 案例：退换的难题？

UnRegistered