

清华大学实战型运营与服务总监国际研修班 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/162/2021\\_2022\\_\\_E6\\_B8\\_85\\_E5\\_8D\\_8E\\_E5\\_A4\\_A7\\_E5\\_c78\\_162024.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/162/2021_2022__E6_B8_85_E5_8D_8E_E5_A4_A7_E5_c78_162024.htm) #61656. 考察公司战略和运营之间的关系，认识到运营在制定和实施战略方面的关键作用 #61656. 学习支持服务企业大规模扩张的系统方法和工具 #61656. 将特定的服务能力转化为竞争优势，并有效用系统工具解决服务质量的波动 #61550. 完成课程学习并经考试、考察合格者由清华大学继续教育学院颁发结业证书；&#61550. 并可获得美国培训认证协会（AACTP）颁发的服务与运营总监职业资格证书。【联系方式】联系咨询电话

: 010-51662674 64425647 叶老师【课程安排】运营与服务战略模块 卓越服务与运营规划 卓越运营企业竞争力的源泉 如何追求卓越运营价值链的观点 服务业竞争环境与运营案例分析 运营系统的设计与优化 运营策略与市场策略的平衡 供应链体系规划、整合、运营 供应链体系结构的战略规划 供应链协调下战略采购及物流规划 企业内部物流以及业绩衡量 精益采购的内涵与方法、成本定位策略 服务营销与战略制定 认识服务和你的消费者 服务分类法 消费者分析与营销策略选择 如何制订有效的服务任务书 服务定位与营销组合 服务营销策略与案例分析 CCS服务的核心系统与服务体系建立 为什么要建立客户服务体系 服务金三角：战略、系统和人员 系统驱动人与流程反馈 客户服务人员的授权与激励管理 服务的核心系统与变革 价值观、行动纲领及企业的三大目标 运营绩效管理 战略绩效管理内容 / 方法 / 模式 构建绩效管理体系的组成人员选择 绩效指标体系与战略目标的制定、分解 平衡计分卡实现

既定战略的有效手段 考核结果的应用及常见困难的处理运营  
财务管理 企业财务报表解析与经营绩效分析 预算管理与全面  
成本控制 财务预测与控制、指标系统与绩效考核 服务业投资  
风险与成本规划 影响企业价值的关键驱动因素 服务策略与信息  
化模块 服务业的信息化管理与CRM 信息化的内涵和重点  
企业信息化组织机构和管理制度 CRM与企业变革 CRM实施  
策略以及应用案例分析投诉管理与风险控制 投诉的起因 平息  
顾客的不满的策略和步骤与案例 委托代理与权限 合同管理与  
审察 服务渠道管理 服务外包策略及方式 服务网络规划及布局  
策略 服务渠道合作伙伴的生命周期 服务渠道运营管理与质量  
控制 服务渠道技术管理与人员管理 服务渠道费用支付模式及  
外包成本控制客户满意度管理（服务质量控制）客户满意度  
的衡量与研究 顾客价值公式 客户满意度的应用与成功案例 通  
过设计提高服务质量 服务业质量管理工具 六西格玛在服务业  
的应用 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细  
请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)