

清华大学实战型服务与运营总监国际研修班 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_162111.htm

在服务经济崛起的时代，服务为企业创造了丰厚的价值。服务问题不仅是服务型企业关注的焦点，制造型企业同样与服务息息相关，人们购买的绝大多数产品，服务成本已经达到80%以上，远远高于制造成本。由此企业选择正确的服务战略，对服务流程的持续改进以提高客户满意度和忠诚度，是赢得竞争优势的关键手段，作为管理者他们必须对服务运营管理有更深刻的了解，最大程度地提高服务质量和效率，进而更高效的创造并传递客户价值。来源：www.examda.com 清华大学整合国际专业培训认证协会举办“实战型服务与运营总监国际研修班”，力邀业界专家，打造精品实战课程。全面提升服务与运营总监自身理论水平和操作能力，改善传统服务方式落后的状况，适应顾客要求多样化的挑战，助力企业完善服务体系、塑造整体形象，直接给企业带来丰厚的经济利益。带着您的问题和案例来，让实战专家和您的同学现场剖析……【主办单位】【课程支持】清华大学继续教育学院 美国培训认证协会（AACCTP）【学员受益】#61550. 掌握成功制定与实施运营策略的方法并有效诊断企业运营问题#61550. 学习如何对业务流程进行定义、衡量、管理和不断改进#61550. 与各行各业、不同背景的管理者智慧碰撞并分享卓越服务的运营经验【招生对象】本课程专为追求实现客户满意度最大化的企业管理人员开设,包括服务总监、企业营销总经理、副总经理,服务型企业中高级管理者,内部行政管理人员,人力资源经理等。

【学习安排】 学制：在职学习, 学期六个月，每两个月集中上课四天（周四至周日），共12天。培训地点：清华大学

【学费】 共15800元人民币（含课程、讲座、资料、证书、课件、午餐费）；食宿费用自理。来源：www.examda.com

【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】** 电话

: 010-85861696 / 85860583 联系人：柴老师 **【课程安排】** 一、核心课程服务体系与服务策略模块CCS服务的关键系统与服务体系建立为什么要建立高效的服务体系 服务金三角：战略、系统和人员 系统驱动人与流程反馈 服务的关键系统 愿景、价值观、行动纲领及目标 相关性、行动和反馈 服务变革 顾客体验管理顾客的演进和转变 体验经济时代到来 服务的三维逻辑 保持现有服务，消除干扰服务发展因素 提高服务绩效：增加服务发展有效因素 服务创新：让顾客惊喜 顾客体验的关键点 服务营销与战略规划 服务特征与营销挑战 服务利润链的设计 服务设计与规划 建立顾客忠诚的关键要素 服务定位与营销组合 服务营销策略与案例分析 服务质量控制（客户满意度管理） 服务质量的观念与演进 通过设计提高服务质量 服务质量管理工具在服务中的应用（6） 客户满意度的衡量与研究 客户满意度模型及CTQ的应用 客户满意度的应用与成功案例 投诉管理与风险控制 投诉的起因 平息顾客不满的策略和步骤与案例 投诉带给企业的潜在价值 委托代理与权限 合同管理与审查 消费心理与客户服务 消费心理剖析 消费心理应用充分了解客户的需求 消费心理与服务的六个环节 怎样处理不同情绪色彩的客户问题 客户心理与谈判策略 服务运营战略与信息化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 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 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 供应链体系规划、整合、运营供应链体系结构的
策略规划 服务供应链管理 服务供应链管理的成本 供应链管理
的考核指标体系 服务备件供应链管理的优化策略 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 with 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 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 二、专
题沙龙、讲座：服务现场管理 服务流程管理 如何制订优质的
客户服务标准危机管理 MOT关键时刻 重要客户的关怀服务
..... 三、名家讲座（64学时远程课程包）来源

：www.examda.com学习型组织建设与人力资源战略清华大学
教授，继续教育学院院长胡东成儒商之道 - 中华人文精神与
领导素养清华大学教授，著名国学大师张岂之中国国情与绿
色发展 清华大学教授，著名国情研究专家胡鞍刚..... 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