

清华大学实战型客户服务总监国际课程 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/260/2021_2022__E6_B8_85_E5_8D_8E_E5_A4_A7_E5_c78_260837.htm 【课程类别】总监研修班 【开课时间】2007年10月25日 【学制安排】学期四个月，每两个月集中上课四天（周四至周日）。 【学习费用】人民币9800元/人（含教材、讲义、证书、午餐）（3人以上可优惠） 【学籍管理】纳入清华大学统一学籍管理，建立学员终身学籍档案。（可上网查询） 【课程咨询】010-838 21892

；13911550149；010-63823182（传真）周老师、张娟娟老师

【课程介绍】在服务经济崛起的时代，服务已经铺天盖地。有多少行业，就有多少种服务；有多少企业，就有多少具体的服务行为。前沿企业从销售产品变为提供服务，提供解决方案，并通过服务创造更高的利润。由此，产品制造商同时也是服务商，企业为了让消费者产生体验的满足，而在产品中注入服务的因子。良好的服务是达成企业销售目标的重要条件，是我们对顾客的庄严承诺。但服务需要成本，承诺的服务项目越多，成本也越高。因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此有更深刻的了解，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。清华大学联袂美国培训认证协会

（AACTP）举办“实战型服务与运营总监国际研修班”，力邀业界专家（清华、南开、麦当劳、家乐福、GE、摩托罗拉、惠普等），打造精品实战课程。全面提升服务与运营总监自身的理论水平和运作能力，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、塑造品牌形象，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（AACTP）【学员受益】 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 掌握成功制定与实施服务策略的系统方法和工具 学习如何对服务流程进行定义、衡量、管理和不断改进 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,包括客户服务总监/经理、企业营销总经理、副总经理,服务型企业中高层管理者,内部行政管理人员,人力资源经理等。【证书】 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； 并可获得美国培训认证协会（AACTP）颁发的客户服务总监职业资格证书。

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) 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 服务的关键系统与变革
价值观、行动纲领及企业的三大目标 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 合同管理与审察
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 二、专题沙龙、讲
座: 服务流程管理 重要客户的关怀服务 MOT关键时刻 如何
制订优质的客户服务标准..... 三、名家讲座(64学时远程课
程包) 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..... 【部分师资】刘丽
文 日本名古屋工业大学博士, 清华大学经济管理学院教授、
博士生导师。期间在加拿大西安大略大学工商管理学院作访
问学者, 于1999年在日本名古屋工业大学系统工学科作客座
研究员, 于2001年3月至6月在美国华盛顿大学工商管理学院

作访问学者。主要研究领域为运作战略，服务运作管理，供应链管理，JIT和精益生产，工业工程，物流管理等。白老师南开大学国际商学院教授、博导，现代管理研究所副所长。国际管理学会（AOM）及亚洲管理学会（AAOM）会员、天津管理学会理事、中国管理科学研究院终身高级研究员、曾任天津高等院校科技发展公司副总经理、正大集团正大联合管理顾问公司天津首席代表、天津立达国际商场股份有限公司董事、李宁体育用品集团等多家企业常年管理顾问。著有《顾客价值论：市场导向的服务企业管理模型》、《服务营销》等。欧阳丹 AACTP认证讲师，MBA。曾任美国雅芳（中国）化妆品有限公司培训经理，太阳神集团化妆品有限公司市场推广部经理，绿丹兰集团绿丹兰美容保健品有限公司总经理。崔冰 AACTP认证讲师，APA（美国心理协会）认证讲师，美国卡尔森管理学院EMBA，曾在著名跨国公司任中国区销售经理、培训经理等职务。95年开始从事培训工作，在GEC任职期间，协同华侨城、中国移动等企业共同开发企业服务体系并实施监督执行。曾为百事可乐、中国银行、平安保险、万科、海尔、新浪网、安利、电信、南航等多家知名企业进行培训获得客户的一致认同。陈巍 AACTP认证讲师，GEC特约顾问。香港光华管理学院、曾任台湾阶梯企业销售经理，马来西亚理达出版集团公司客户服务经理，台湾光复书局培训经理。鲁百年 博士、教授，AACTP认证讲师。现为Business Objects公司中国区咨询顾问总监，曾任Oracle公司高级咨询顾问经理，美国Hyperion公司高级销售经理，创智科技股份有限公司CRM事业部副总裁。范秀成 南开大学国际商学院教授，博士生导师。主要研究领域为服务营销、

关系营销与客户关系管理，主讲服务营销管理、高级服务营销学等课程。中国市场学会常务理事；芬兰瑞典文经济管理学院“关系营销与服务管理研究中心”研究员。曾为中国电信、中国银行、中国工商银行、天士力药业、摩托罗拉公司、统一集团等提供咨询和培训。何桢 AACTP 认证讲师。著名质量管理专家，博士、教授，美国工业工程师协会（IIE）会员，摩托罗拉质量连续改进计划黑带计划(Black Belt Program)的导师，并获得全球摩托罗拉大学首届最高奖。曾为摩托罗拉（中国）电子公司和ELCOTEQ电子有限公司（芬兰独资）、华为、联想等10多家知名企业进行过管理咨询。Dr. Gening AACTP 认证讲师，芝加哥大学经济学博士。曾领导过美国本田Honda(USA)、九广铁路（KCRC）等跨国公司的战略咨询。96年加入美国通用电气公司，成为公司策略小组CIG的核心成员。在GE四年的时间里，戈先生在公司的全球化、IT战略、六西格玛实施等重大战略举措中扮演了重要的角色，并率先将六西格玛在服务领域进行全面实施。。

特别说明 招生对象：企业客户服务总监或经理、市场总监以及企业相关管理人员。 报名条件：大学专科或以上学历，三年以上相关工作经验，一年以上管理经验，业绩突出者可优先考虑。 证书颁发：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，并可获得美国培训认证协会（aactp）颁发的总监职业资格证书。 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