

清华大学实战型服务与运营总监（CSO）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_ti2020/459/2021_2022__E6_B8_85_E5_8D_8E_E5_A4_A7_E5_c78_459647.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。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。

【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运营策略的方法并有效诊断企业运营问题
- 学习支持服务企业大规模扩张的系统方法和工具
- 学习如何对业务流程进行定义、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,尤其是金融、保险、酒店业等服务型企业的服务总监、营销总经理、副总等中高

级管理者,企业内部行政管理人员,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 上课时间：2008年4月 报到时间：2007年4月【学费】 共15800元人民币（含课程、讲座、资料、证书、课件）；食宿费用自理。【双证书】 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）颁发的服务与运营总监职业资格证书。【联系方式】 教务部地址：清华大学东门液晶大厦4215室 联系人：杨老师 教务部电话：010-62796134 13811625009 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