

提供優質顧客服務的策略： 中層管理人員的工作坊



優質顧客服務

職場通用技能



立即報名

改善您客戶服務策略 和加強客戶關係

這門課程旨在學員能夠從中學習如何創建以客戶為中心的策略和工作文化，以及確保服務達到一定水平的品質保證流程的品質。

透過講授、案例研究、小組討論和角色扮演等教學方法進行，學員將會了解卓越服務的理念和優質服務的要素，和充分了解如何為其組織制定以客戶為中心的策略。完成課程後，學員將能夠更好地展現與客戶有效溝通的能力，在組織中運用技能實施品質保證政策。

課程對象

1. **中層管理者**：需要具備領導和管理團隊的能力，同時也需要了解如何提供優質的顧客服務，以實現組織的目標。
2. **銷售和業務人員**：建立良好的客戶關係，提高客戶滿意度，並促進業務增長。

課程資訊

- 上課時間：早上9點30分 至 下午5時正
- 模式：實體班
- 語言：廣東話（中文教材）

LIGHTSHARE 「分享易」 網上學習平台

有興趣的公司可以聯絡我們成為LIGHTSHARE機構會員，以經濟實惠的價錢訂購我們的精選預錄培訓課程，為員工提供各種培訓發展的課程，提升員工個人專業技能。

課程內容



單元一： 卓越服務理念及優質服務要素

- 客戶和客戶服務在不同時代如何變化
- 提升服務品質五要務
- 關鍵時刻－服務前、服務中、服務後各階段的優質服務要素



單元二： 制定以客戶為中心的策略

- 如何創建客戶旅程地圖
- 如何發展以客戶為中心的文化



單元三： 加強與客戶的溝通

- 利用 DISC 性格類型與客戶溝通
- 讀心術－理解跡象
- 如何自信地溝通



單元四： 客戶服務中心的品質保證

- 什麼是品質保證以及為什麼要在客戶服務心實施品質保證
- 客戶服務中心關鍵績效指標（KPI）
- 客戶服務經理的品質保證職責

其他相關課程

1. (EW53) 高效投訴管理技巧及客戶服務中心風險管理
2. (QS01) 提升顧客服務品質：前線員工和初級管理人員的工作坊

