



服務卓越™之經理人及主管指導原則

A Guide for Service Excellence™ for Managers and Supervisors

課程簡介

在目前的商業競爭環境中，顧客對於服務有一定程度的期望。一家公司是否能長期生存取決於顧客對該公司所提供價值的觀感，包括服務的價值。而且顧客再回來總是要求更多！成功的公司知道如何建立顧客關係、留住顧客。

本課程設計旨在協助經理人面對提供卓越服務的挑戰，方法包括建立顧客服務最佳實作典範（包含高效的服務策略、程式、員工心態與行為），以及建立服務的文化。此外，隨機及週期性的顧客滿意調查則是提供服務水準的回饋，這項調查結果也形成持續不斷改善的基石。

如何提供卓越服務，以及如何處理難纏的顧客與問題情境的員工培訓及發展，是確保服務品質及顧客維繫與成長的關鍵。

教學目標

- 體認顧客真正需要什麼
- 瞭解顧客服務、維繫與成長之間的關係
- 發展一套管理顧客服務的系統化方法及實務模式
- 建立顧客服務最佳實作典範
- 評量顧客滿意度及詮釋結果
- 決定服務水準及建立服務文化
- 瞭解難纏的顧客的類型與心理
- 獲得處理難纏的顧客的技巧、技術及方法



課程大綱

優秀的顧客服務、維繫與成長

- 顧客服務如何創造價值與影響利潤
- 以服務卓越™讓你的顧客開心

管理顧客服務的最佳實作典範與模式

- 顧客真正需要什麼？
- 如何發展提供卓越服務的計劃
- 服務的標準：從計分卡到責任制
- 服務的軟性技巧與技術

顧客服務滿意度

- 設計調查問卷
- 以指數來評量
- 詮釋結果

透過培訓與教導內化服務文化

- 讓第一線人員發揮到極致
- 透過服務建立自尊

處理難纏顧客及問題情境的人際技巧

- 難纏顧客的類型
- 激怒顧客的隔閡與缺陷
- 降低怒氣
- 處理抱怨的方法、步驟、技巧與技術
- 如何讓他們站到你這一邊

情境技巧練習

- 情境演練與技巧練習

教學對象 經理、主管、將升職的行政人員或技術人員

導師

具相關專業資格及行業經驗的導師

授課語言 廣東話授課（教材將採用英文或中文講義）

上課地點 澳門新口岸宋玉生廣場 335-341 號獲多利中心 10 樓－澳門科技大學持續教育學院

上課日期

A 班. 2014 年 10 月 18、25 日	週六 10:00 – 17:00	課程編號：1405160271	總課時 12 小時
--------------------------	------------------	-----------------	-----------

課程費用 澳門幣 \$2,400 元

收生名額 9 人

若以支票或本票繳費，抬頭請寫上：澳門科技大學持續教育學院。If tuition fee is to be paid by cheque, please make payable to SCHOOL OF CONTINUING STUDIES MACAU UNIV. OF SCIENCE AND TECHNOLOGY.

所有費用一經繳交，恕不退還或轉讓（本院取消開辦該課程除外）。因此，報讀者於報名前，請考慮清楚上課時間及視乎個人具體情況而決定報讀與否。

查詢 電話：8796 1809 / 8796 1998

電郵：scs@must.edu.mo

網頁：<http://www.must.edu.mo/scs-tw/course/diploma-certificate-programs>



持續教育學院致力開拓終身學習機會，如欲收到本學院之課程資料，可發電郵至 scs@must.edu.mo，並提供閣下之電郵地址，標題主旨為“加入通知群組”。我們亦為機構/政府部門/學校等提供內部培訓，按各機構不同之要求(主題/時間/地點/對象)而訂定培訓內容。請與我們聯絡。