

創新服務與顧客關係管理

【課程類別】企業經營管理系列(一)

【顧問講師】巴慧玲

【講師經歷】艾思創興業公司執行長
經濟部青年創業育成班講師
鳳凰微型創業育成班講師

【開課目的】

提供好的客戶服務已被視為企業重要價值的一部份，與顧客關係及服務品質會直接影響客戶對公司的觀感及忠誠度。以往客戶服務人員僅是被動提供服務，時至今日已不能滿足需求增加的客戶，必須轉換成主動提供多面向的服務，及管理顧客關係。課程將提供一套流程及專業技巧，輔以創新概念的建立，學員能學習全新的服務策略來面對「顧客至上」的商業環境，創造顧客服務的新價值。

【課程日期】106年6月16日(五) 2:00~5:00 PM

106年6月30日(五) 2:00~5:00 PM 共計6小時

【課程大綱】

顧客關係管理(課綱)：

顧客關係管理的效益
人際關係的起點：五同
3種顧客關係聯結的主要方法
顧客關係行銷的高效策略
8020 客戶管理法則
顧客RFM 分群法
保留最佳顧客關係的四種方法
CRM 策略績效衡量指標
顧客服務與公關危機案例探討
顧客滿意度調查度調查設計與方式
關係行銷4步驟
顧客關係管理階段的行銷策略與戰術
個人化關係行銷

創新服務課綱：

顧客服務的基本觀念
服務產品特色
銷售服務5S
影響顧客對公司評價的因素
服務的定位地圖
服務差異化定位策略
6大顧客服務策略
創新服務案例分享
6種服務定位策略
服務行銷的促銷活動設計
顧客忠誠計劃設計



SERVICE

【課程費用】3000/人

【課程對象】企業主管及對顧客創新服務有興趣之人士

【主辦單位】羅德森全能發展教育中心

【上課地點】台南市東區崇學路168號3樓

【報名專線】Tel:06-2686000 (杜小姐)

Fax:06-2682760

Email:gre166@ms65.hinet.net