

东莞市质量协会

东质协【2024】32号

关于举办《顾客满意管理策略、测评分析与提升》 专题培训班的通知

各会员及相关单位：

面对日益激烈的市场竞争与多元多变的客户需求，推动用户满意管理转变为客户体验管理已是可持续发展的必然趋势。在客户体验管理为王的全新时代，将战略转化为实际行动，构建并不断优化以基于客户导向的顾客满意度测评与投诉管理的组织闭环能力，已成为企业核心竞争要素。

为促进企业服务质量持续改进，营造更加优质的客户服务和体验环境，持续增强市场竞争力，东莞市质量协会拟于11月14日举办《顾客满意管理策略、测评分析与提升》专题培训班。具体安排如下：

一、培训时间、地点

时间：2024年11月14日(周四)9:00-12:00 (8:30签到)

地点：国泰云创中心5栋3楼306室(地址：东莞市东城区莞温路井美工业区路9号)

二、培训对象

质量管理、营销管理、客服管理人员及中高层管理干部等。

三、培训收益

- 1、引导学员从顾客视角掌握满意度测评、投诉处理及体验管理，认识其在敏捷治理、基层响应及组织效益增长中的关键作用；
- 2、让学员掌握满意度测评方法，构建效益驱动的关键指标体系，实现以客户为中心的运营管理；
- 3、赋能并帮助学员熟悉投诉处理流程方法并实现持续改进；
- 4、掌握顾客满意到全周期体验管理原则，构建客户导向的卓越系统竞争力。

四、培训主要提纲

章节	提纲
第一章	顾客满意和顾客体验管理的系统敏捷策略
第二章	客户服务管理和改进的方法和关键技巧
第三章	投诉管理的核心流程与方法
第四章	顾客效益提升和顾客体验管理

五、培训讲师

段国强 美国明尼苏达大学 MBA、香港城市大学管理学博士，广东博观新质先进技术研究有限公司首席专家，资深战略经营管理顾问，16 年专业培训咨询经验，多家世界 500 强及集团全面管理经验。国际标准化专家，多省市政府质量奖专家组长，GE 通用电气（2001 年）6Sigma 黑带，六西格玛、精益 TPM、TOC 专家及全面质量管理专家。长期致力于产业发展、战略赋能、敏捷创新、韧性组织治理及卓越绩效等系统管理研究及咨询等。

六、培训费用

本次为公益性培训,不收取任何费用。

七、报名方法及注意事项

即日起接受报名,每家企业限报2人,额满即止。请各企业于11月13日17:00点前扫描下方二维码填报参加人员信息。

八、联系信息

联系人:刘妍妍 陈诗 陈穗华

联系电话:22668112、22668113

邮箱:dgzlxh@dgzl.org.cn



(扫码报名)

