

# 《卓越客户服务》 课程大纲

## 第一部分：服务工作的重要意义

1. 员工工资、运营经费从何而来？
2. 客户价值的双重性
3. 服务是供求关系的结果和体现
4. 服务是企业成长的秘密武器
5. 做好服务工作的最终体现

## 第二部分：服务理念

1. 公司—员工—客户 是一个循环的整体
2. 服务工作的 3 个层级
3. 客户对服务满意的 3 个部分
4. 服务中存在的 3 个差距
5. 企业盈利 服务为本

## 第三部分：服务质量

1. 服务质量的定义
2. 服务质量的 6 大特征
3. 提升服务质量的核心

#### 第四部分：客户服务人员的素质要求

1. 心理素质要求
2. 品格素质要求
3. 技能素质要求
4. 综合素质要求

#### 第五部分：优质服务的基本要求

1. 超越他人的6个要素
2. 卓越服务的10个要点