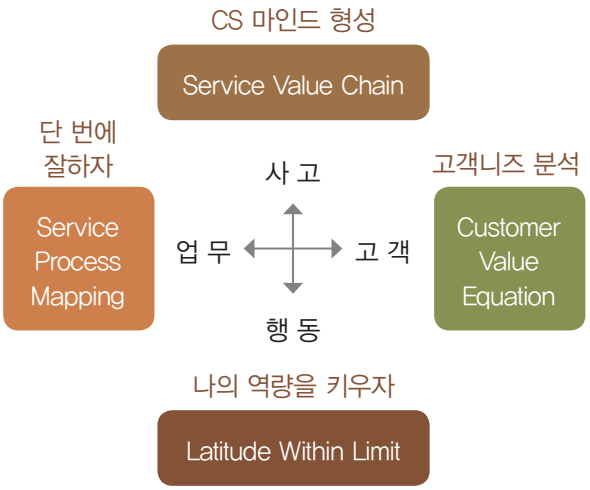
고객 서비스

고객서비스 가치 창조 과정



학습목표

- 고객이 진정 기대하는 것과 고객의 평생가치를 이해한다.
- 고객중심의 서비스에 대해 생각해보고, 개인별 고객지향의 업무 프로세스를 점검해 본다.
- 자신의 서비스 역량강화 방안을 모색한다.

프로그램 특징

- 컨설팅 어프로치를 통하여 자사의 서비스 프로세스를 리뷰, 재개발해봄으로써 교육후 서비스 개선 효과성이 탁월하다.
- 기존의 서비스 마인드 강화 교육과는 차별화된 자기 업무중심의 서비스 마인드를 강화한다.

학습내용

모 듈 명	주 요 학 습 내 용
고객! 그들은 누구인가?	• 고객의 중요성 • 사례연구 : 고객 평생 가치 (Lifetime Value For Customer) 고객, 그들은 무엇으로 서비스를 판단하는가? – 동영상 학습 : Remember Me (美, CRM 사 개발) • 고객이 진정으로 기대하는 것은? • Workshop : 나의 진정한 고객은 누구인가?
Customer Service Value Chain	• 서비스 수익 체인 모델 개념 이해 • 직원 만족 – 직원 역량 – 고객 만족 – 수익 증대 • 서비스 만족을 통한 생산성 향상 외부 사례연구 • 고객의 서비스 판단기준 • 충성고객이 주는 6가지 가치 • Customer Value Equation의 이해 – 고객 가치 방정식이란? • 동영상 : 고객 중심의 서비스 실천 사례 • 고객의 입장에서의 서비스 분석 Workshop
고객지향의 서비스 역량의 강화	• Service Delivery Process 란? • Service Process Mapping (처음부터 똑바로, 빠르게 잘 하자) – 회사내 부문별, 기능별 서비스 프로세스 리뷰 – 개인별 업무수행 절차 Mapping 워크샵 – Failure Point 도출 – 프로세스 강화 방안 도출

교육대상

서비스 프로세스 개선을 통해 성과 향상을 원하는 전 부문 직원 및 관리자

교육시간

8~16시간

"고객에 대해서 이해하고 그에 따른 서비스 역량을 강화하자!"