



2010年7-9月公开课计划

日期	主题 / 版本	特色
July	<p>Customer Service Leadership 客户服务总监高阶研修班 2010年7月21-22日 中国唯一的“客户服务领导力”课程</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 中国客户服务领导力领域唯一的课程，寻求客户服务管理工作标准化和人性化的平衡点。 ● 针对客户服务总监的最佳课程，3大体系15模块。 ● 课程综合评分超过90分，曾获得众多满分。 ● 现场的分析点评绝对令人豁然开朗！
Aug.	<p>Lateral Thinking In Leadership 卓越领导者的横向思维技巧 2010年8月11-12日 “创新何来——链接创新思维与领导力”</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 本课程同名书籍荣获英美管理类书籍销售第一。 ● 全球5大传媒把本课程列为“创新管理”第一名。 ● 用横向思维技术来创造性地解决领导力难题。 ● 把纵向领导者打造成创新力极强的横向领导者。 ● 大量实战的管理案例凸现横向思维的惊人效用。
	<p>Soft Negotiation 柔性谈判 2010年8月18-19日 “以柔克刚的顶尖谈判艺术”</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 为弱勢的谈判方提供以柔克刚的谈判策略。 ● 提供“灵魂出窍”、“换位思考”等奇思妙招。 ● 09年公开课平均分92分。 ● 提供“海盗分金条”等大量案例和练习。
	<p>Selling In Customer Service 服务中的销售谋略 2010年8月20-21日 “完美整合服务与销售流程”</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● KBC 08年推出独家课程，国内尚无同类课程。 ● 服务中如何促进销售，服务与业绩的最佳结合。 ● 完美解决服务与销售的整合。 ● 实现服务满意和销售提升的双赢目标。
Sep.	<p>Remember Me Forever 精妙的客户服务方程式 2010年9月 “破解超越客户期望的方程式”</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 美国ASTD首推客户服务课程，获得联合国认可。 ● 化繁为简，提供必能超越客户满意的服务方程式。 ● 方程式的每个步骤都提供了高效的标准和流程。 ● 提供超越客户期望的5大途径和实战行为清单。 ● 大量的案例让您体会如何给顾客制造 Surprise。
	<p>Psychological Skills In HRM HR管理心理学 2010年9月 “心理学技术驱动HR管理”</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● HR管理的成功本质上取得于对人心理的掌握。 ● 大量实战的心理学技术被成功应用在HR管理上。 ● 从心理学而非管理学视角来解决HR管理的问题。 ● 心理学对HR管理的重要性超过管理学。 ● 实战的案例，实用的工具，实足的内容。
	<p>KCP In Supply Chain Management 供应链管理的关键控制点 2010年9月24-25日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 全球最顶尖供应链管理咨询机构的核心工具分享。 ● 被大量客户应用和证明的供应链管理解决方案。 ● 现场一对一的咨询式授课提供针对性建议。 ● 提供来自美国的供应链管理最新研究成果。 ● 高屋建瓴，以专业顾问的角度剖析供应链管理。