



2010 客户服务总监 (经理) 高阶训练营

Customer Service Leadership

客户服务领导力

2010 年 7 月 21-22 日, 上海华亭宾馆

- 客户服务总监 (经理) 应该是管理者还是领导者?
- 客户服务总监 (经理) 想要成功, 必须把握哪三个关键环节?
- 客户服务管理与一般管理究竟区别在哪里, 需要哪些特别的技巧和方法?
- 客户服务总监 (经理) 如何主动而为, 以避免成为公司、客户、员工三重压力的承载者?
- 客户服务总监 (经理) 如何在组织中体现自身的价值, 建立自身的影响力?



搜索 Internet, 不难发现, 有关客户服务的书籍及课程多如满天繁星, 举不胜举。而与之形成鲜明对比的是, 以客户服务领导力为题材的书籍及课程却又少之又少, 甚至在本课程推出前, 中国大陆还没有一个客户服务领导力培训课程。

KBC 在 Maxine Kamin 女士为首的美国专家组的帮助下, 历经 2 年时间, 开发了针对中国大陆客户服务总监及客户服务经理的“客户服务领导力课程”, 并力图通过情景、范例、练习、案例、工具、点评等多元手段, 塑造真正的客户服务领导者……

- ✓ 目前中国大陆唯一的客户服务领导力训练课程。
- ✓ ASTD 客户服务首席专家 Maxine Kamin 主导设计与开发。
- ✓ 引进国际最先进的客户服务领导力训练模块。
- ✓ 多次公开课平均分在 92 以上, 并有不少满分。
- ✓ 培养客户服务领导者而不是客户服务管理者。
- ✓ 从理念到策略, 从方法到工具, 从案例到练习, 从定性到量化, 深入而系统地提供培训……



“技术当然能帮助建立客户导向, 但从本质来说, 服务是一个关于“人”的问题, 是关系到员工们, 怎样被他们的领导者所鼓舞, 所激励, 使他们能共同努力建立起全公司的客户导向, 并且做出的成绩被领导者们所承认!”

——萨拉·库克, 客户服务大师

“对于客户服务总监而言, 如何定位自身的角色与在组织中的位置至关重要。为了避免成为救火队员和“三夹板”, 我们必须在组织中建立自身的影响力, 只有建立了对上和对下的影响力, 我们才能协同资源来对外提供最好的客户服务。影响力的建立不是靠每天的墨守成规, 不是靠日常的事务处理, 不是靠关键时刻的挺身而出, 而是靠自动而为的规划、领导、沟通和组织, 为自己营造一个内外和谐的服务环境。”

——Julia Ding, 课程授证讲师

[客户服务经理的首选课程]

- ✓ 客户服务的领导能力决定企业客户服务整体发展水平，客户服务领导者应成为企业客户服务战略实施的最关键环节，也是客户服务团队成员表现与成长的决定性因素。本课程将重新界定客户服务领导者的角色、职能及价值，对客户服务领导力及管理进行全新定义。
- ✓ 玛可欣·凯明是国际公认的客户服务顶级权威，她的著作《客户服务培训—精妙的客户服务》是美国培训与发展协会培训师的必备教材，畅销全球 36 个国家。此次玛可欣·凯明组成的 5 人国际专家组，精心设计与开发了“客户服务领导力”课程，使课程在针对中国的客户服务经理的同时，更具国际化与前瞻性。
- ✓ 本课程更加侧重客户服务的领导力而非管理方法，更强调客户服务总监（经理）的可控素质提升，因而更具创新性与实用性。
- ✓ 本次公开培训是由凯明女士亲自培训的中文讲师传授，她本人亲自开发了 36 个客户服务课程。她将把国际上通行的客户服务领导力模式和一系列国际上最先进的实用工具倾囊相授。
- ✓ 课程采用了情景模拟、案例分析、评估、练习、问卷调查、角色扮演等生动活泼的教学形式，使学员在充分互动的氛围下学习，最大限度的提升培训效果。
- ✓ 参加课程的学员全部是来自各大公司的客户服务总监（经理），因此学员之间的互动与思维激荡也非常有价值。

[往届学员推荐]

- ◆ “老师的表现太出色了，我们要引进内训。” ——罗方刚，康佳集团服务副总
- ◆ “课程对我启发特别大。” ——施洋，西门子听力仪器服务经理
- ◆ “课程内容和老师表现都很出色。” ——王楠，GE 医疗系统运营经理
- ◆ “你们的课程和服务超越了我的期望。” ——王苗英，平安保险服务总经理
- ◆ “服务流程和标准设计非常实用，我给 95 分。” ——沈洁，飞利浦中国服务销售经理

[参会得益]

- ✓ 掌握客户服务领导者的核心技能及基本职能
- ✓ 学习客户服务管理的基本工具及方法
- ✓ 学习如何建立和营造客户服务导向的内部环境
- ✓ 学习如何建立 5 大客户服务的标准化流程
- ✓ 学习如何管理及发展客户服务团队这一特殊群体

[推荐参加对象]

总经理、客户服务总监、客户经理、客户服务经理、销售经理、市场经理、人力资源经理及任何希望提升公司整体客户服务能力的领导者

[课程纲要]

第一模块：客户服务领导者的职能与角色

- 客户服务领导者在组织中的真正角色
- 全新定义客户服务领导者的关键职责
- 客户服务领导者的价值分析
- 做一个有大局观的客户服务领导者
- 客户服务管理 VS 客户服务领导

第二模块：成功客户服务领导者的特质

- 积极态度
- 沟通技能：从倾听到 MBTI 测试
- 性格特征分析
- 情绪与压力管理能力
- 细致与敏感
- 价值取向
- 示范效应

第三模块：客户领导者与服务战略执行：标准化

- 参与及理解企业客户服务战略
- 客户服务战略的远景
- 客户服务内外环境评估：力量-领域分析工具
- 服务战略的不断宣传
- 行动计划制定
- 服务质量水平的标准化
 - 客户服务的层次
- 客户服务行为的标准化
 - 标准化行为的公布与强化
- 客户服务流程的标准化
 - 方程式及流程图
- 工具与模板

第四模块：客户服务团队的领导：招募、培训、发展与组织

- 如何去选拔与筛选合适的客户服务人员
 - 筛选标准
 - 客户服务的不同类型
- 客户服务人员的培训与发展
 - 培训的理想方式及推荐项目
 - 培训效果的跟进与强化
- 客户服务团队的架构与组织
 - 组织结构设计
 - 岗位职责设计
 - 职业生涯发展

第五模块：客户服务团队的领导：示范、激励、授权与评估

- 客户服务领导者的榜样及示范效应：测试
- 客户服务人员激励的重要性及激励模型
- 向客户服务人员授权，使之承担责任
 - 莫做救火员
 - 授权之后的辅导
- 建立客户服务人员表现评估指标
- 建立客户服务人员表现认可及奖励机制
 - 物质性奖励
 - 非物质性奖励

第六模块：务必建立两大客户服务满意管理系统

- 建立客户满意度调查分析系统
 - 客户满意度测评的指标
 - 客户满意度测评分的流程
 - 注意事项
- 建立客户抱怨投诉处理系统
 - 客户投诉的处理原则与程序
 - 客户投诉管理制度
 - 工具与模板

[参会费用]

RMB 4,980 元/人，包括培训费，教材费，结业证书，2 天的午餐和茶点。

[中文认证讲师简介]

Julia Ding 是美国 ASTD 挑选的客户服务领导力认证内训中文讲师,也是国内最早开展相关课题研究及授课的优秀讲师。**Julia** 也是美国人力资源协会、美国培训与发展协会、美国管理协会、全美演讲者协会、香港培训专业协会的资深会员。**Julia** 不断地在客户服务培训方面进行研究与发展,她总能在课程创新及满足培训需求发展方面处于国内领先地位。**Julia** 的主要授课项目是客户服务,至今她的客户服务课程体系已经开发了 28 个细分课程,涉及多个专门行业。**Julia Ding** 主修工商管理、教育学、心理学,并获得美国波士顿大学 MBA 学位。**Julia** 曾长期担任闻名遐迩的跨国零售企业(亚太总部)的培训总监,负责培训制度的建立与执行,并同时兼任董事局秘书等重要职位。在工作期间,她不仅全权负责公司服务体系及流程的建立与规范,被不断被派到 ASTD 等机构进行学习深造,掌握了世界先进的培训标准与技术。

Julia 自 1998 年起担任职业培训导师,同时兼任中高层职业经理咨询师。她曾多次被推荐为亚洲地区的代表参加 ASTD 年会,并不断把该协会的最新研究成果融入自身的培训实践中。接受过 **Julia** 培训的公司来自中国大陆、香港、新加坡、马来西亚、印度等亚洲各地,大多数学员来自世界 500 强企业,参加过 **Julia** 培训的经理人超过 2 万人。

Julia 在客户服务培训方面,也接受了系统并且长期的训练,她在新加坡接受了为期 60 天的客户服务 TTT 魔鬼训练,掌握了世界上先进的客户服务培训手段与技术,并培养了高超的讲师技巧。

在中国地区参加 **Julia** 培训的企业有跨国公司、合资企业、上市公司等众多知名企业,仅列举部分如下: 联合利华、均瑶集团、光明乳业、和记黄埔、上海通用、东方通信、仪征化纤、TCL、索迪斯万通、康宁上海、芬美意香料、惠普中国、罗氏制药、美标(中国)有限公司、三九集团、广州本田、Microsoft、Ericsson、Nokia、Johnson & Johnson、Emerson、Siemens、Agilent、Lucent、Avaya、Honeywell、Acer 集团、Philips、华为、中兴、巨龙、大唐电信、中化集团、西安杨森、美的电器、青岛海尔、华润集团、东大阿尔派、双鹤药业、娃哈哈、太太集团、日立电器、三星电器、富士通、格力电器、三洋电机、太谷飞机维修、多元电气、百威啤酒等。

[课程开发者简介]



玛可欣·凯明是 TOUCH 咨询公司的创始人和总裁,世界客户服务、组织整体提升、沟通和人力资源方面的顶级专家。她的经典著作《客户服务培训--精妙的客户服务》畅销全球 36 个国家,同名的培训项目被全世界公认为在客户服务方面最优秀的经典课程,曾经成功培训过超过 10 万名职业经理人。此外,她还是畅销书《茶休息时间》(客户服务案例系列)和《非凡谦恭》的作者。

玛可欣曾为众多的客户提供咨询服务,包括了财富 500 强公司、政府部门和非盈利机构,帮助他们达成既定目标并在全球市场上取得成功,在公司整体提升的同时增大产出。玛可欣拥有教育硕士学位和佛罗里达大学的教育管理博士学位,曾就职担任美国运通的组织评估总监, NaBANCO 公司员工关系管理及提升经理, Travel Impressions 的培训总监,还曾经在马萨诸塞大学执教。在对客户服务进行了长达 25 年的研究和实践后,她创立了“精妙的客户服务”培训项目,并成为 ASTD 在客户服务方面的顶级专家。

除了自身的培训和咨询业务外,玛可欣还积极参与组织了大量的公关活动,包括为公司、非盈利机构、艺术团体和娱乐活动进行组织和广告推广。凭着她的努力和天分,玛可欣曾经为公司、学校和非盈利机构募集了数以百万计的基金。玛可欣还是一个卓越的演说家,她演讲的内容涉及到客户服务、领导、价值观、授权、个性特征、反骚扰以及性别差异等方面。她还曾经与 Men Are From Mars, Women Are From Venus 的作者,著名演说家 Dr. John Gray 共同进行过题为 Mars and Venus 的演讲。玛可欣坚持认为:成功的秘诀在于尊敬并赞赏你的同事和客户,积极的进行个人层面的沟通。正是在这样的原则下,她的培训力图给学员带来国际上最实用的工具,并取得了巨大成功。



客户服务领导力

报名回执

请填写本表并传真至 021-54788957, 或 email 至 harryw@kbcchina.com 。谢谢!

公司资料

公司名称: _____ 业务性质: _____

地址: _____ 邮编: _____

公司规模 (人数): 1~19 20~50 50~100 100~500 500~1000 1000 以上

参会人员资料

姓名: _____ 职务: _____ 直线/手机: _____ 电邮: _____

姓名: _____ 职务: _____ 直线/手机: _____ 电邮: _____

姓名: _____ 职务: _____ 直线/手机: _____ 电邮: _____

联系人资料

姓名: _____ 部门: _____ 职务: _____

电话: _____ 传真: _____ E-mail: _____

参会费用

RMB 4,980 元/人, 包括培训费, 教材费, 结业证书, 2 天的午餐和茶点。

付款资料

开户行: 中国建设银行上海市七宝支行

账户名: 上海开隆商务咨询有限公司

账户: 31001639600056001071

发票资料

公司名称: _____ 发票项目: _____

报名流程

1. 请填写本报名表并传真至 021-54788957, 或 email 至 harryw@kbcchina.com 。我们在收到您的报名表后将通过电话或 email 确认您的报名。
2. 请按照以上付款资料付款, 我们在收到款项后将提供正式发票。
3. 我们将在会前一周提供正式的参会确认函, 供参会人员现场报到。
4. 如果有任何问题, 请联系黄先生, 电话 021-54788759。