



亞洲客戶服務協會
ASIA CUSTOMER SERVICES
MANAGEMENT ASSOCIATION



注册客户管理师课程 Certified Customer Service Manager

协会简介

亚洲客户服务协会的宗旨是为提升客户服务的质素，增强企业的核心竞争力。优质的客户服务有助公司与客户保持良好的关系，确保客户继续选择公司的产品或服务。客户关系管理就是通过客户属性、交易记录、购买行为、习性偏好等数据中提炼出有用的信息，为企业销售、营销、客户服务等工作提供全面支持。让企业明白了解客户关系管理对企业的发展有多重要，企业要吸纳更多的潜在顾客，自然要了解客人的需要，以便制定相关的销售策略或服务，也正是客户关系管理的精髓所在。

课程简介

今天的市场竞争十分剧烈，客户服务的素质是企业的一个成败关键。卓越的客户服务不但可以增强现有客户对企业的信赖，并可带来新的客户。香港科技大学霍英东研究院主办与亚洲客户服务协会及商务部中国商业技师协会合办的注册客户管理师课程，根据客户服务和管理需要而设计，内容涵盖优质服务管理，优质服务的最新概念，提供优质服务的技巧，以及处理顾客投诉及难于应付顾客的技巧。透过互动的学习方式、案例研究及角色扮演，课程协助学员加强「以客为本」的服务心态，最终达至提升整个机构的服务水平。

教学大纲

1. 优质客户服务对企业的重要性
2. 专业服务态度
3. 有效沟通技巧
4. 处理顾客投诉及难于应付顾客的技巧
5. 如何作好危机处理
6. 压力管理

证书样本



课程内容及授课

课程内容：

1. 优质服务管理及技巧
2. 客户服务素质提升理论及实践
3. 客户关系管理(CRM)、危机及压力管理

授课方式：

理论、了解、研讨、模拟个案分析及市场实习



联系方式：世界经理学会
联络人：王秀慧
香港北角北角道8号隆运大厦9楼A室
电话：(852) 3598 5020
电邮：vanessa.globalmanagers@gmail.com

广州市宏知教育服务有限公司深圳分公司
联络人：马明
深圳福田保税区桂花路加福广场A座25P室
电话：(86) 755 8370 8381 手机：(86) 15112366577
电邮：15112366577@163.com