財團法人
台中世界貿易中心
WORLD TRADE CENTER
TAICHUNG

神秘客稽核服務技巧

開課資訊

日期：

第 1 梯次：113 年 5 月 2 日(週四)

第 2 梯次：113 年 8 月 15 日(週四)

時間：09:30-16:30 共 6 小時

地點：台中世貿中心會議室

(台中市西屯區天保街 60 號)

費用：3,500 元整。

報名資格

1. 企業規劃、推動客戶服務相關部門之主管。
2. 對神秘客查核有興趣者。
3. 有志從事服務品質驗證及擔任神秘客查核工作者。

師資介紹

許宏懋 老師

現任：加讚企業管理顧問有限公司輔導顧問

經歷：國森企業(股)公司 SBU2 Manager、裕隆日產裕唐汽車經營企劃處兼顧關中心經理、洪安興業(股)公司副總經理、裕隆日產裕唐汽車顧問、智策、杜德、加讚等顧問公司顧問暨資深講師

課程目標

1. 創造高效工作、高執行力並存的優質組織，快速提升企業競爭力
2. 瞭解時間浪費的內外在因素，掌握相應的解決方法，減少組織資源浪費。
3. 學習行動管理方法，配合時間管理工具運用，達到自我發展與職涯提升。
4. 學習如何自我管理、研擬目標與計畫，提升執行力以有效推動相關業務。

課程大綱

1. **從日月潭來看超業績客戶管理模組。**
2. **顧客終身價值 CLV。**
3. **非常服務的蛋糕理論。**
4. **甚麼是神秘客，神秘客到底在幹甚麼。**
5. **神秘客做的事。**
6. **從神秘客的問卷中找標準。**
7. **意外題考驗服務規劃設計與練習。**
8. **從作業標準產生服務高手。**
9. **服務計分卡。**

繳費資訊

請於通知繳費後，於繳費期限內繳交。

(1)即期支票：抬頭：財團法人台中世界貿易中心
(郵寄至：台中市 40766 西屯區天保街 60 號 人才培訓組) 。
(2)郵局劃撥：帳號 21190461 (抬頭：財團法人台中世界貿易中心)。
(3)ATM 轉帳：銀行代號：103 銀行：台灣新光商業銀行-永安分行,
帳號：0949-10-000788-7
(4)現金：報名後至本中心地下室 B1 培訓組辦公室繳交。

班別：神秘客稽核服務技巧			
發票開立： □個人 □公司		報名梯次：第_____梯次	
公司名稱：		統一編號：	
姓名 1：	職稱：	手機：	電話：
姓名 2：	職稱：	手機：	
公司聯絡人：	電話	聯絡地址：	
E-mail:			

諮詢專線: 04-23582271 分機 5 傳真至 04-23582686
台中世界貿易中心網站：https://www.wtctxg.org.tw (開放線上報名)