



## BIM 顧客服務管理師課程大綱



### 興誠服務品質管理訓練機構

住址：台中市西屯區河南路一段 170 號 5 樓之 4

電話：886-4-23178608；E-mail：bim @ scsq.com.tw



## 一、緣由

自 1987 年開始，當台灣工業 GDP 達到 46.67% 時，此時服務業 GDP 已經開始超越工業，達到 48.3%。2003 年服務業 GDP 成長至 68%，2005 年第二季成長至 70.72%，2006 年第二季更提升至 73.56%，這都說明台灣產業已經邁入「服務經濟時代」。

產業結構的變化、國際驗證規範制度的調整，在再都顯示，企業經營如未思考「服務」，企業要獲利是非常有限的。根據資料顯示，1999 年到 2004 年間美國科技硬體產業獲利成長僅有 2% 來自產品，但卻有 98% 來自服務；專家預言，企業經營最重要的成果並非來自實驗室，而是來自客戶端的成果，服務的應用與超越同業的服務思維將是公司成長最快速也是最賺錢的來源。

IBM 有 40% 營收是來自產品周邊的服務，甲骨文也有 60% 的營收是來自於服務。美國前五十大科技公司營收，其中 55% 營收來自產品，45% 來自服務。台積電董事長張忠謀先生，也將台積電定位為服務業，而非製造業。宏碁電腦也表示「賣電腦賺不了錢，賣服務是未來利基」。企業想要成為市場上的贏家，強化商品的創意與研發已是基本運作，展現良好的服務禮儀觀念，為顧客及同仁服務，才是創造企業成長獲利的最大原因。

「服務經濟大時代」一書作者-卡爾·艾布瑞契及榮恩·任基，也指出；企業能夠有所差異化的，事實上，就在所提供的服務之上。產品或許可以雷同，但是真誠有價值的服務，卻是難以模仿的，而企業的價值就展現在這個地方。但是本書作者認為，目前企業的作法顯然越來越背離「服務管理」。在科技日益進步的今日，電子化系統進駐企業之際，企業不斷想的是如何利用電子化系統簡化企業內部服務流程，而不是如何讓顧客感到更為滿意。簡單的說，不加思索一直以數位科技減絕客服介面，已成為多數公司最大的錯誤。

根據研究報告顯示，「顧客的忠誠度」對於企業經營利潤有絕對的正面驅動效果。然而，在消費者意識高漲，市場環境快速變遷的時代下，想要維持顧客的忠誠度卻有越加困難的現象。研究顯示，在產品越來越難以形成差異化的產業裡，服務就成為決勝的關鍵。由於消費者取得資訊相對容易許多，因此買方的市場已經來臨，這使得市場的產品價格競爭更加血腥，也唯有服務才能夠提供較高的價值。如何將服務有形化、具體化，就是企業未來提昇顧客忠誠度的重要關鍵。



根據「瑞士洛桑學院」調查，一位消費者願意接受企業，有 55% 的原因在於企業提供了良好的外在形象表現，38% 在於企業提供良好溝通技巧，而剩下的 7% 在於企業的內涵。

今天已是一個品質競爭的年代，企業不但要提供良好的產品品質，更要積極的提升服務品質，尤其現在的產業更是如此。由於服務主要是由「人」來提供的，所以服務品質受到「人」很大的影響。如果我們不瞭解消費者真正的需求，自然無法提供好品質的服務給民眾。人員的服務不佳，消費者抱怨自然增加，屆時，不但老顧客不再上門，更無法吸引新的顧客。因此，如何讓大家快速且立即可將良好服務態度應用在工作及生活上，就是我們不可忽視的重要課題。

目前市場相關「服務禮儀或服務品質管理」相關訓練課程，大多以心理層面課程為訴求，但強調心理層面的訓練，卻忽略人員與顧客初次見面所呈現舉手投足，實質『行為態度形象』重要關鍵的建立。

『ISQM 服務品質管理系統』課程，是一個可以針對各企業組織及同仁，以『行為運作』為思考，既實際又快速，亦能建立良好形象，又能談到心理層面的服務品質管理系統課程。而且更可以讓每位同仁，都能有相同的標準禮儀模式來服務客戶。對企業要求標準化的方向來說，『ISQM 服務品質管理系統』訓練，著實可以為企業帶來統一且一致性的服務標準。

ISQM 系統課程著重在學員的體驗，透過實際的教導、觀察與認知，讓同仁瞭解，如何在對方與我們接觸時的第一時刻，使對方留下良好的印象，創造客戶、企業與同仁三贏的局面。

本課程著重在學員的體驗，透過實際的教導、觀察與體驗，讓同仁了解，如何在對方與我們接觸時的第一時刻，使對方留下良好的印象，創造客戶、企業與同仁三贏的局面。



## 沿革：

興誠服務品質管理訓練機構-董事長 徐丞敬 先生，於西元 1996 年即於各企業內進行服務禮儀、服務品質管理相關課程授課與輔導，因市場尚無專業之服務品質訓練類型的顧問公司，於西元 2003 年 2 月設立『興誠服務品質管理訓練機構』，是台灣第一家設立專責以『服務禮儀、服務品質流程管理訓練諮詢與輔導』為公司主要經營訓練及諮詢輔導項目。

深覺「服務」是人與人互動最重要的基礎，如彼此沒有良好的互動禮儀觀念，就會生活在無奈、不滿的環境中，但如果，大家都能相敬如賓，善心思考、良善對待，則社會必昇華，世界必和平。因此於 2007 年設立「徐丞敬服務品質管理獎學金」，提供碩士生、博士班、企業社會組，針對服務品質項目進行研究。主要目的，就在於對良好服務應對與服務品質提升的理念而奉獻，並讓服務品質的研究更加發展

我們所分享的「服務」，正也是希望大家都能以禮相待、恭敬相對、誠實相應。如同公司所設計的 LOGO 一樣，不管是顧客或服務人員，都應該是平等、互相、尊重、禮貌。

能將事業與理想結合並分享與大眾，是多麼難能可貴的福報。我們也許下心願：「只要是想要瞭解服務禮儀、服務品質的單位，不管再遠，我們都願意前往分享」。希望這良好服務應對的觀念能分享與每一位夥伴，希望企業都能具備正確的服務品質流程制度來經營，讓大家都將良好的服務發揮發揚，讓社會都和諧，讓世界都和平。

因有大家的支持，讓我們榮獲中華民國消費者協會-訓練顧問業-第一品牌的榮耀，與義守大學共同輔導的綠島相關飯店，亦獲頒台灣自然景區服務品質第一名。另外，商業雜誌於 2009 年 11 月公佈的服務業服務品質大調查，輔導的 HOLA 和樂家居館、特力屋也榮獲居家通路的第一名及第二名；長榮桂冠酒店亦榮獲商務飯店通路第一名；此外，彰化縣衛生局、彰化縣政府社會處、彰化縣文化局，亦獲得彰化縣政府所有機關單位電話禮貌評比第一、第二與第七名的成績。看到輔導的客戶皆得到各界的肯定，我們也非常感動。而輔導單位能有如此佳績，除了企業本身的用心持續外，我們研發出臺灣第一套的 CSI 服務稽核管理系統也是重要關鍵之一，此系統也已申請專利，並繼續為企業服務經營管理持續輔導。

大家的支持與愛戴，讓徐董事長從一年 30 小時的授課時數，增加至目前一年超過 2000 小時以上的授課時數，幾乎是全年無休。公司每位講師，平均每年授課時數亦超過 1300 小時以上。輔導的客戶包含：

流通業：誠品書店、信義房屋、HOLA、特力屋、新東陽、巨匠電腦…等 70 多家企業

飯店業：長榮桂冠酒店、遠雄悅來大飯店、知本老爺、墾丁凱撒、平雲山都…等五星級酒店

休閒產業：遠雄海洋公園、六福村、九族文化村…等遊休閒樂園區

精品百貨：GUCCI、YSL、BV、SOGO、大遠百、漢神、大葉高島屋…等精品百貨

科技業：中華電信、台灣大哥大、遠傳電信、中國移動、奇美新視代、中華網龍…等

縣市政府：臺北市政府、台中市政府、嘉義市政府、彰化縣衛生局…等 21 縣市暨中央政府機關

醫療業：台大醫院、長庚醫院、馬偕醫院、三總、榮總、彰基、秀傳…等 120 多家醫院

能有如此機會，皆因大家的支持。而經營策略的創新與授權，更讓台灣及大陸多家企管顧問公司與相關服務品質管理講師，代理我們研發的課程。徐董事長所教導的講師或是幹部，也都有能力獨立在外經營同性質的顧問公司或是講課，可謂桃李滿天下。

目前客戶主要區域為台灣及大陸二地，分佈如下：

台灣：北、中、南、東各縣市及澎湖、金門、馬祖、綠島等地區

大陸：北從黑龍江、北京、南至廣州、海南島，東從上海、西至成都等二十幾個省市區域



# BIM 顧客服務管理師認證課程-課程表

時間	課程主題	內容說明	方法
第一堂	服務理念與顧客關係	如何運用服務品質與服務行銷的觀念，建立忠誠滿意度	講述+影片+討論
	表情與聲音管理	創造良好第一印象的關鍵-良好親切表情與聲音的建立	講述+互動+影片+分組演練
第二堂	儀態禮儀表達管理	成熟思維的人際關係-站姿、坐姿、走路、手部良好姿態的建立。並做好邀請、引導、奉茶、上下樓梯、電梯等相關接待禮儀	講述+互動+影片+分組演練
	問候、應對進退禮儀	標準問候、應對禮儀表達，並做好握手禮、鞠躬禮等相關問候禮儀技巧做好。	講述+互動+影片+分組演練
第三堂	容貌與服裝禮儀管理	專業形象的展現-服裝穿著、色彩搭配、容貌造型等整體造形設計	講述+互動+影片+分組演練
	電話接待禮儀	創造未曾謀面的良好印象-電話接待禮儀建立及良好接聽流程的制定與演練	講述+互動+影片+分組演練
第四堂	溝通對話禮節	達成共識創造共通語言-良好溝通觀念與技巧建立	講述+互動+影片+分組演練
	顧客抱怨處理與管理	顧客抱怨處理原則及讓顧客滿意的的方法	講述+互動+影片+分組演練
第五堂	顧客服務管理師證照考試	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 進行筆試測驗，筆試內容為填充與申論題，筆試成績達 80 分以上</li> <li>2. 筆試及格後再進行面試，面試為服務應對題目抽測，錯誤率為 3 題以下(含第 3 題)，通過才代表合格</li> </ol>	筆試+面試



# 服務理念與顧客關係

## 課程大綱

課程時間：3 小時

課程目的：

- 1、讓學員瞭解顧客服務與企業經營的重要性。
- 2、成功的顧客管理是提升自己亦是提升企業對外形象的最好途徑。
- 3、讓學員瞭解服務品質在市場上的重要性。

課程大綱：

### 經濟演變的歷程

傳統經濟

知識經濟

服務經濟

### 為什麼要做好服務

做好服務的關鍵

顧客的範圍

什麼是服務

顧客不願意上門的原因

### 標竿企業服務作法

HOLA

長榮桂冠酒店

遠雄海洋公園

秀傳紀念醫院

台中市政府

彰化縣衛生局



## 服務業的五大精神

凡是想在顧客前面

每位員工都是主人

尊重顧客的獨特性

絕不輕易說「不」

相同的抱怨不發生第二次

## 做好顧客服務的五大做法

專業層面

形象層面

問卷調查

顧客獎勵

諮詢顧問

## SQM 服務品質流程對企業的六大檢測方向

環境服務

商品服務

人員服務

行銷服務

內部訓練

教育訓練

## 結論



# 表情與聲音管理

## 課程大綱

課程時間：3 小時

課程目的：

- 1、讓學員體會到微笑的意義，是讓顧客感動的第一步。
- 2、讓學員充份做面部肌肉運動練習，是練習微笑的開端。
- 3、讓學員充份做發聲及發音練習，是明朗音調的基礎。

課程大綱

### 初次見面的觀察

眼睛、鼻子、臉、身體

有效溝通的秘訣

### 人類良好表情的定義

微笑代表的意義

呈現微笑可獲得的效果

### 呈現微笑時的重要關鍵及技巧

呈現良好微笑表情的三大技巧及一大關鍵

三大技巧

一大關鍵

微笑演練

### 良好聲音的呈現方式

良好聲音可以帶來的效果

呈現良好聲音的技巧

良好聲音的呈現

### 綜合演練



# 儀態禮儀接待管理

## 課程大綱

課程時間：3 小時

課程目的：

1. 讓學員練習基本站姿，手勢，坐姿，走姿。
2. 指出認真對待顧客的要領和接待方式。

課程大綱

### 何謂儀態

發自內心的表徵

### 良好的站姿姿勢

男性：

女性：

呈現良好站姿的重點：

### 正確的手部動作

指引的手勢：

呈現良好手部姿勢的範圍：

### 良好的坐姿

男性：

女性：

### 良好的走路姿勢

腰部走路：

### 相關接待禮儀

接待引導

陪同引導

上下樓梯

搭乘電梯

其他相關接待禮儀技巧

### 綜合演練



# 容貌與服裝表達管理

## 課程大綱

課程時間：3 小時

課程目的：

- 1、說明服飾亦是與他人溝通的語言。
- 2、強調服裝穿著禮節和臉部彩妝重點。
- 3、良好的容貌打扮及服裝穿著是提升自己亦是提升企業組織對外形象。

課程大綱

展現容貌服裝呈現的關鍵

服裝的展現

服裝搭配的重點

穿著藝術的關鍵

色系區分

色系的二大分類

「最保險」的色彩搭配重點

相關服裝穿著重點

容貌的展現

容貌呈現的基本準則

呈現良好容貌應注意範圍

呈現良好髮型的重點

呈現良好眉毛的重點

呈現良好眼妝的重點

呈現良好唇彩的重點

呈現良好粉底的重點

呈現良好容貌服裝的要義

綜合演練



# 問候應對進退禮儀管理

## 課程大綱

課程時間：3 小時

課程目的：

1. 問候禮儀是日常生活中創造良好人際關係最重要的第一步。
2. 學習正確的问候方式及步驟。

課程大綱

### 常用問候禮節

各國問候禮節

鞠躬禮

握手禮

合掌禮

擁抱接吻禮

### 問候關鍵

問候的意義

問候的六大要點

問候的內容

### 問候步驟流程與角度說明

問候步驟流程

注目禮

30 度鞠躬

不正確的問候角度

問候演練

### 綜合演練



# 電話接待禮儀

## 課程大綱

課程時間：3 小時

課程目的：

1. 讓學員瞭解電話禮節的重要性。
2. 正確的電話接聽流程步驟，不但傳達效益，更是提升企業組織對外形象的重要關鍵。

課程大綱

### 電話接待四大要點

迅速

準確

鄭重

親切

### 電話的特色分析

電話的特點

接聽電話聲音的表現重點

接聽電話的準備工具

### 電話接待的流程

拿話筒

親切問候

掌握顧客需求

解決顧客需求

內容概述建議

結束語

放話筒

### 錄音播放



## 不同情況下的電話接聽技巧

轉接

要找的人不在時

打錯電話時

電話聽不清楚時

投訴電話

詢問電話

## 綜合演練



# 溝通對話禮節

## 課程大綱

課程時間：3 小時

課程目的：

- 1、讓學員瞭解溝通對話的重要性。
- 2、良好的溝通對話有助於人際關係的和諧。

課程大綱

### 重要溝通語言

重要的語言

不好的待客用語

### 何謂溝通

A 與 B 間的共通記號

### 溝通的重要性

增進瞭解、避免誤解

說對方能聽懂的语言及名詞

對方出現疑惑表請，須在確認並以解釋

### 溝通的方式

語言溝通

非語言溝通

### 溝通基本要素

傾聽

尊敬

行為式敘述

回饋

### 相關服務用語內容

委婉的語言

一般常用服務用語

### 綜合演練



# 顧客抱怨處理與管理

## 課程大綱

課程時間：3 小時

課程目的：

- 1、讓學員瞭解客訴處理的程式。
- 2、防範勝於治療，成功的客訴處理不但獲解危機，更是讓顧客滿意忠誠的原因。

### 課程大綱

#### 抱怨的認知

抱怨的重要性

顧客抱怨反映的現象

抱怨是步向滿意的捷徑

有效處理抱怨的好處

顧客抱怨的原因

顧客抱怨型態

顧客不滿時的心態

顧客抱怨時的心理期待

#### 抱怨的處理辦法與溝通應對

顧客抱怨的阻斷

客訴處理四大流程

服務人員心態思考

#### 五大抱怨顧客類型與應對方法

不想反映問題的抱怨顧客

喜歡找關係的抱怨顧客

只想要答案類型的抱怨顧客

鉅細靡遺闡述抱怨過程顧客

見風轉舵抱怨類型顧客



## 消弭抱怨的做法

客訴處理的禁止事項

帶離現場與不帶離現場

空間營造方法

飲品提供方法

標語設定方法

客訴處理的關心期

## 綜合演練與討論

