

고객만족 경영 과정



📖 학습목표

- ▶ 개인과 조직측면에서 고객의 중요성과 고객만족의 의미를 이해할 수 있다.
- ▶ 고객만족을 위한 다양한 기법을 학습한다.

🔬 프로그램 특징

- ▶ 고객만족의 패러다임을 전환한다.
- ▶ 고객만족의 다양한 사례를 학습한다.

📖 학습내용

모 들 명	주 요 학 습 내 용
고객만족 마인드	<ul style="list-style-type: none"> • 경영환경 변화에 따른 패러다임의 전환 • 고객 개념의 시대적 변화 및 고객 행동 성향 변화 • 고객만족의 필요성 및 중요성
고객만족경영(CSM)이란?	<ul style="list-style-type: none"> • 조직 내에서 CS의 의미 • 고객만족 경영의 이해 • 고객만족 우수 사례 연구 • 고객만족 구성요소 및 고객만족 추진 모델
고객만족 기법	<ul style="list-style-type: none"> • 조직측면 기법 – CSI, TBM, Resturing 등 • 개인측면 기법 – MOT, VOC, 역피라미드 등
종합실습	<ul style="list-style-type: none"> • 고객만족 실천 방안 • 고객만족경영 Action Plan 작성

교육대상

전 임직원, 사내강사, 고객접점 영업직원

교육시간

4~8시간

“고객만족을 이끌어 낼 수 있는 구체적인 해답을 찾아 실무에 적용하자”