拟定日程安排

|  |  |
| --- | --- |
| 时 间 | 内 容 |
| 11月4日  （周日） | 北京—新加坡 |
| 11月5日  （周一） | 培训1：新加坡现代服务业发展经验及服务质量项目介绍  培训2：新加坡服务质量奖标准解读及案例分享 |
| 培训3：通过实施ISO9001:2015质量管理体系模型来应用和加强服务质量 |
| 11月6日  （周二） | 培训4：服务流程设计 |
| 培训5：客户服务所使用的技术 |
| 11月7日  （周三） | 企业参观1 |
| 企业参观2 |
| 11月8日  （周四） | 卓越服务研讨会 |
| 11月9日  （周五） | 企业参观3 |
| 培训6：通过运用文化价值评估工具建立卓越服务文化 |
| 11月10日  （周六） | 新加坡—北京 |