

中国质量协会秘书处文件

中国质协秘字〔2022〕17号

关于举办顾客关系管理准则实务培训班的通知

各会员单位及相关组织：

以顾客为关注焦点，顾客驱动卓越，是质量管理的重要原则和价值观。良好的顾客关系，有助于组织传递顾客价值，增强顾客满意和忠诚，实现顾客和组织的双赢。只有充分利用各种渠道和方法，充分识别并满足顾客当前和未来的需求、期望和偏好，加强和顾客的互动交流，建立良好的顾客关系，才能提高组织的市场竞争力。为满足广大组织在顾客关系管理方面的培训需求，深化对顾客关系管理的认知，提升相关人员的管理技能，中国质量协会培训咨询部拟于2022年4月在四川省成都市举办顾客关系管理准则实务培训班。现将相关事宜通知如下。

一、培训目标

通过知识讲解和案例分析，帮助学员了解顾客关系管理的基

本概念和理念，掌握开展市场和顾客分析、定位、能力测评等方法，提高顾客关系管理能力。

二、培训时间

2022年4月18日至20日。

三、培训地点

四川省成都市（具体地点报名后另行通知）。

四、培训对象

从事质量管理、营销管理、客户服务、投诉处理和市场开拓的人员。

五、培训内容

- （一）顾客关系管理实施及对策讨论。
- （二）顾客关系管理的层次介绍。
- （三）如何识别顾客、分析顾客需求。
- （四）顾客满意度和忠诚度讲解。
- （五）顾客关系管理系统讲解。
- （六）顾客关系管理能力测评介绍。
- （七）卓越绩效模式的顾客关系管理。

六、联系方式

请报名者认真填写中国质量协会公开培训课程回执表（附件），于2022年4月8日前发送邮件至中国质量协会培训咨询部。

联系电话：（010）66079098；68419670

电子邮箱：zzzy@caq.org.cn

网 址：www.caq.org.cn

请扫描右侧微信二维码，关注质量培训动态。



附件：中国质量协会公开培训课程回执表



附件

中国质量协会公开培训课程回执表

课程名称	顾客关系管理准则实务				
单位名称				邮编	
通讯地址					
联系人		部门		职务	
电话		传真		手机	
E-mail				人数	共__人
学员姓名	性别	职务	电话	手机	E-mail
住宿要求	<input type="checkbox"/> 标准间包房 <input type="checkbox"/> 标准间合住 <input type="checkbox"/> 其它：				
培训费	培训费： <input type="checkbox"/> 会员企业 2600 元/人， <input type="checkbox"/> 非会员企业 2800 元/人（含授课费、培训期间午餐、资料费、证书费等）。住宿统一安排，费用自理。				
培训费缴纳	可在报到时刷卡、电子支付，或在报到前一周将费用汇至指定账户。 <input type="checkbox"/> 刷卡 <input type="checkbox"/> 电子支付 <input type="checkbox"/> 汇款				
指定汇款账户	户名：中国质量协会 开户行：工商银行北京西四支行 账号：0200002809014498969				
发票开具	请务必与本单位财务部门确认以下信息： ● 发票类型： <input type="checkbox"/> 专用发票 <input type="checkbox"/> 普通发票 ● 如开专用发票，需准确提供以下信息，以避免出错，影响您报销。 单位名称： 纳税人识别号： 地址、电话： 开户行、账号： 发票项目：				
其它说明	参加人员对本课程内容了解程度： <input type="checkbox"/> 较熟悉 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 有过初步了解 <input type="checkbox"/> 第一次接触 希望通过此次培训实现的目标：				
备注	请务必在 <u>报名截止日期</u> 前，将填写的回执表电邮至本部。				

电话：(010) 66079098; 68419670

邮箱：zzzy@caq.org.cn