

中国质量协会秘书处文件

中国质协秘字〔2022〕200号

关于举办顾客满意度测评及投诉处理 培训班的通知

各会员单位及相关组织：

在市场竞争日益激烈的环境下，追求顾客满意和忠诚已成为组织的重要目标，有效实施顾客满意度测评，妥善进行投诉处理，是持续满足顾客需求并超越其期望的前提。《质量管理体系 要求》国家标准（GB/T 19001-2016）和《质量管理 顾客满意 组织内部投诉处理指南》国家标准（GB/T 19012-2008）对顾客满意的监测和投诉处理均提出了明确要求。

中国质量协会多年来持续组织推进用户满意工程，协调处理各类产品和服务投诉，开展行业企业顾客满意度测评工作，积累了丰富的经验。为满足广大学员在顾客满意度测评和内部投诉处理等方面的培训需求，中国质量协会培训咨询部拟于2023年2

月在浙江省杭州市举办顾客满意度测评及投诉处理培训班。现将相关事宜通知如下。

一、培训目标

通过讲授、案例讨论等形式，帮助学员掌握顾客满意度测评和投诉处理的方法和技巧，重点讲授基于获取的数据和信息分析结果评价顾客满意度，撰写顾客满意度调查报告，进一步激励组织持续改善，提高顾客的满意程度。

二、培训时间

2023年2月28日至3月2日。

三、培训地点

浙江省杭州市（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，以及负责顾客满意度测评工作的相关人员。

五、培训内容

（一）顾客满意度测评。

1. 有关顾客满意的概念。
2. 顾客满意度测评及其价值，影响顾客满意的主要因素。
3. 顾客满意与顾客忠诚、顾客行为的关系。
4. 顾客满意度测评策划。
5. 顾客满意度测评实施步骤。

（二）顾客投诉管理。

1. 顾客关系管理与投诉管理。
2. 顾客投诉管理的目标及其流程。
3. 顾客投诉管理的方法和工具。
4. 投诉处理的技巧。

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2023年2月16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	顾客满意度测评及投诉处理				
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： 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	请务必在报名截止日期前，将填写的回执表电邮至本部。				

电话：(010)66079098；68419670

邮箱：zzzy@caq.org.cn