

100年一般旅館中階經理人教育訓練

如何提昇服務品質

指導單位：交通部觀光局

執行單位：中華民國全國工業總會

講 師：廖家宏

課程大綱

1

- 讓學員學習如何做好服務管理

2

- 提昇服務水準品質方法及方式

3

- 神秘客稽核的應用方法與技巧

4

- 服務敏感度大挑戰

課程目標

目前服務產業多以顧客意見及標準作業流程為其服務導向，對於服務品質也以顧客滿意度調查為改善方針。所以整體服務品質已經成為顧客選擇同性質服務產業時消費的決定性因素。

也因如此，如何透過『神秘客-服務稽核調查』此項『工具』，了解自家內部服務之缺口並及時進行改善，乃是現今各類型服務產業不得不去學習的重要課題。

何謂服務品質管理

- 作業流程



- 服務流程



作業流程

部門與單位內，



服務流程

簡單而言：



服務品質管理三大構面



人員服務

商品服務

環境服務

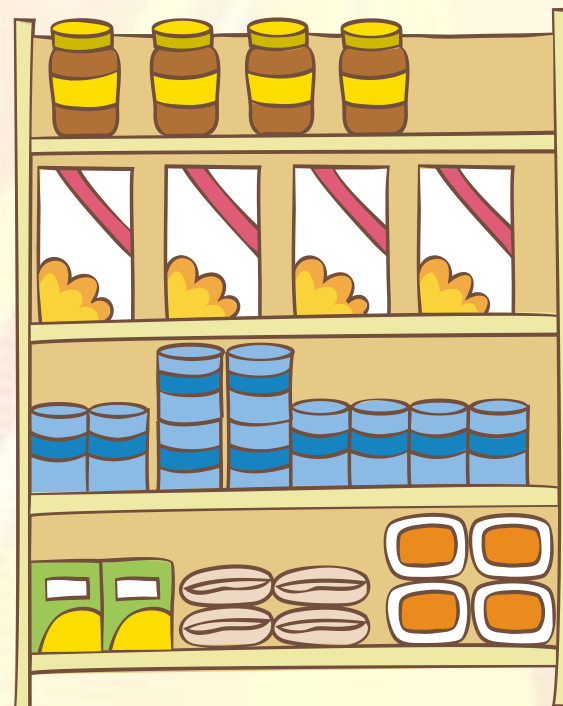
環境服務

服務場所中：



商品服務

作業標準：



人員服務

個人服務呈現：



何謂神秘客

神秘客稽核的精神

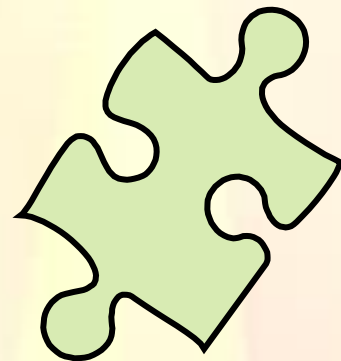
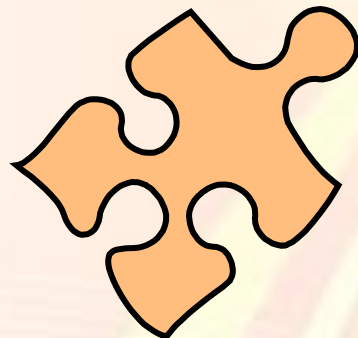
神秘客稽核的意義

神秘客稽核的核心價值

神秘客稽核的精神



神秘客稽核的意義



符合顧客之需求

神祕客稽核的核心價值

執行
執行
執行

執行的價值定位



服務稽核執行的方式

P-計畫前準備

D-執行中技巧

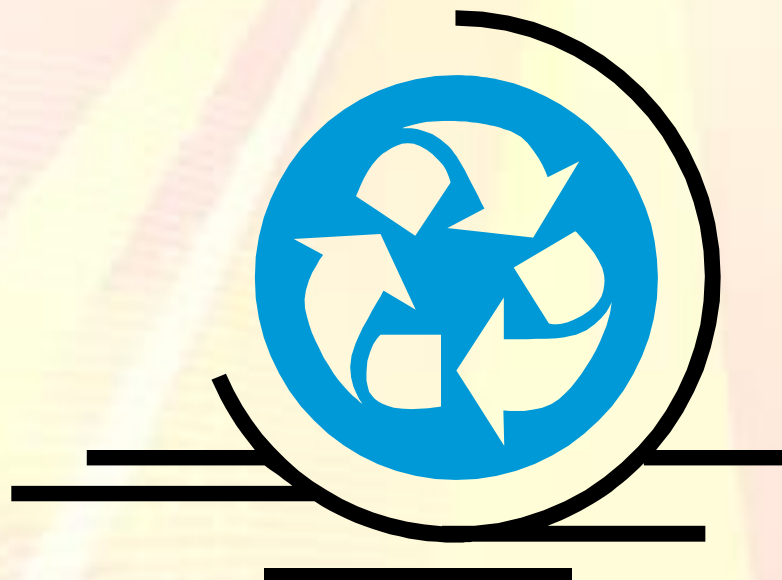
C-執行後確認

A-報告的呈現

服務稽核工具

使用工具目的：

- 1.稽核
- 2.提供
- 3.作為



服務稽核工具

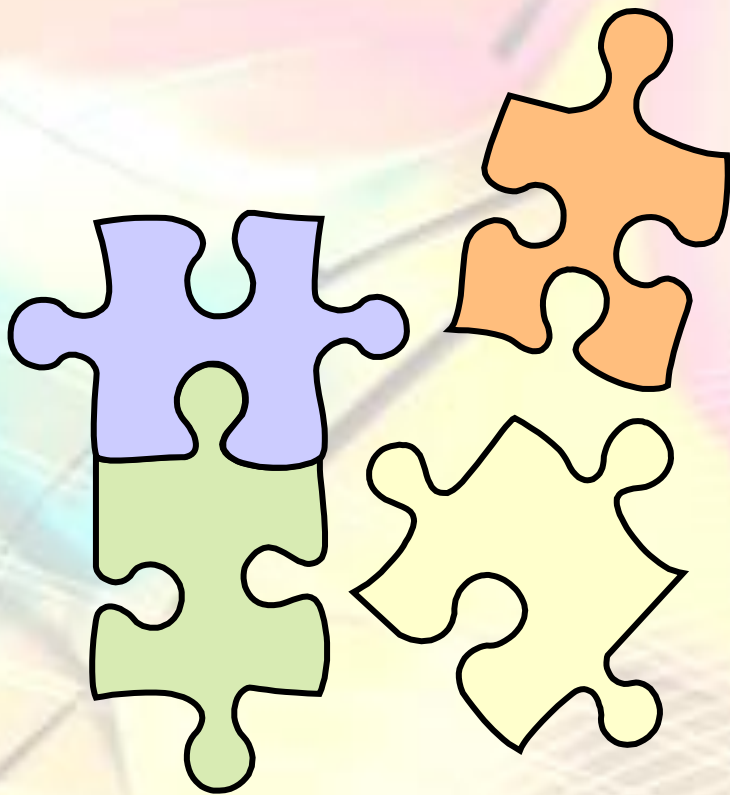


執行結果分享

執行前
執行中
執行後
執行的



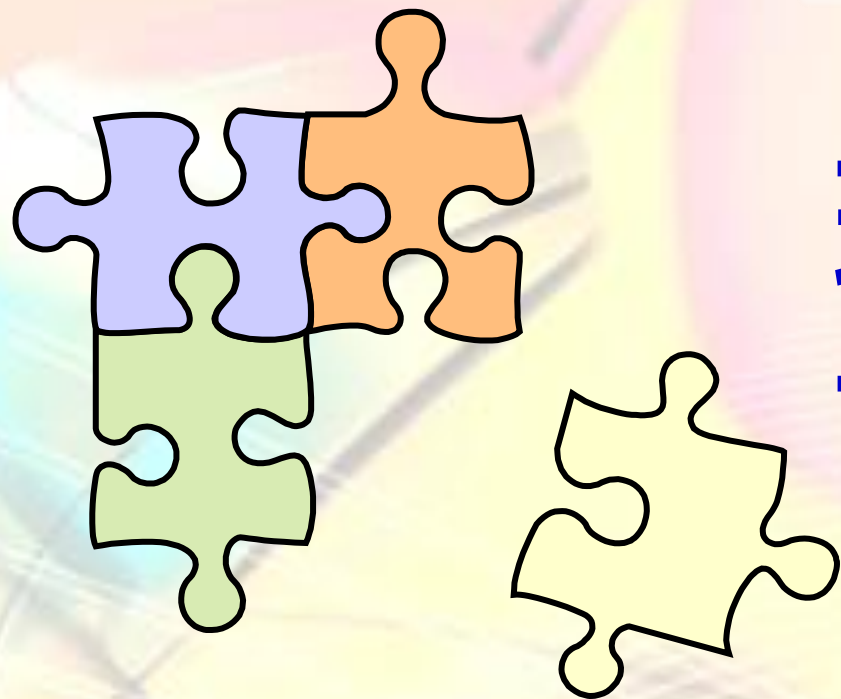
稽核的目的



找出服務缺口

確認服務執行方式

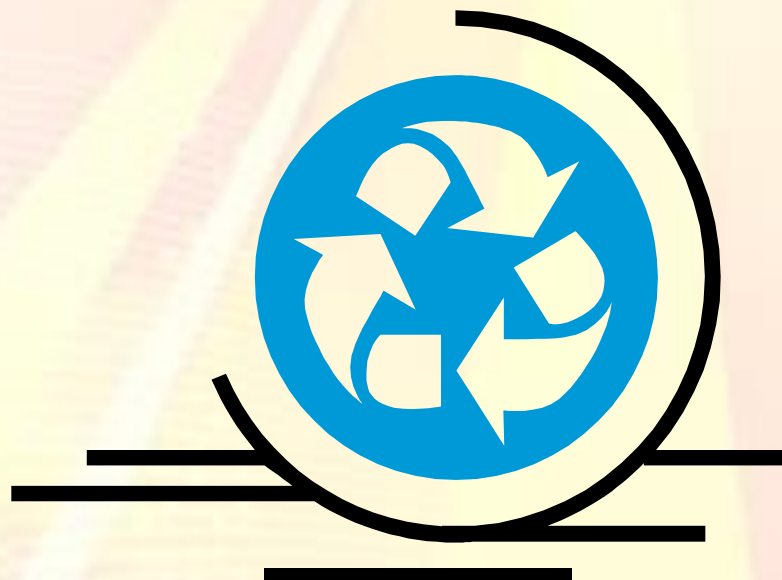
找出服務缺口



環境服務面
商品服務面
人員服務面

確認服務執行方式

作業流程
服務流程



稽核的方式

不通知

實際體驗

消費者心態

稽核內容呈現

主觀敘述

客觀敘述



何謂好服務



何謂服務敏感度

做好服務的要件

服務之關鍵時刻

服務的方式

何謂服務敏感度



做好服務的要件



服務之關鍵時刻



服務的方式



謝謝大家！感恩

- **服務項目**：**OSH全方位服務心思維**
SCI神秘客服服務稽核調查
SSOP服務流程制定
Bow Tie國際服務禮儀英文課程
- **住址**：台中市西屯區文華路100號
逢甲大學 創新育成中心208室
- **TEL**：(04) 2708-9060
- **FAX**：(04) 2708-3891
- **電子郵件**：tommy@tcsmtc.com