

如何提昇服務水準及品質 以神秘客服服務稽核為例



皇冠級別：

課程類別：尊爵的服務管理

講師：廖家宏



課程目的

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

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，
所賦予人員執行之
相關規定與規範動
作。



服務流程



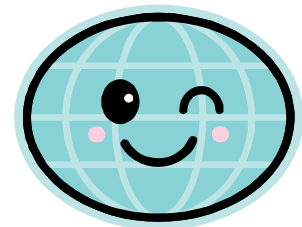
簡單而言：
在執行作業流程中，
加入個人服務動作之
行為。

服務品質管理三大構面

環境服務

商品服務

人員服務



環境服務



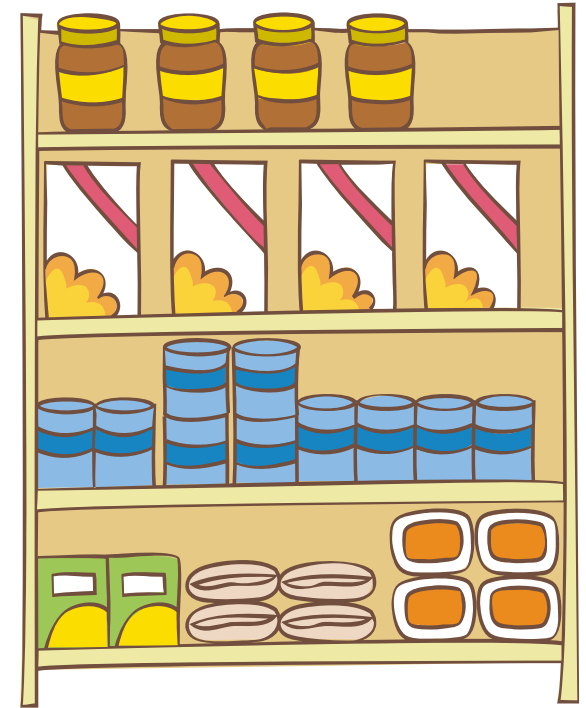
服務場所中：

乾淨
整齊
安全

商品服務

作業標準：

- 1.提供的作業流程
- 2.作業流程方法及方式??

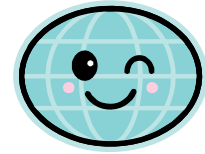
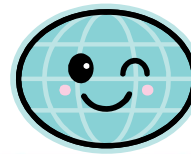


人員服務



個人服務呈現：

表情呈現、聲音運用
儀態接待、服裝容貌
問候應對、溝通互動



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

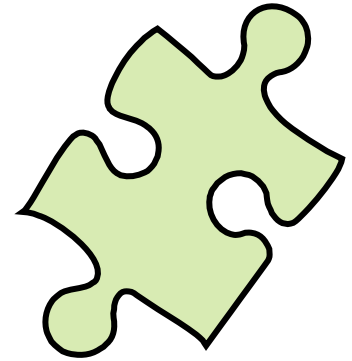
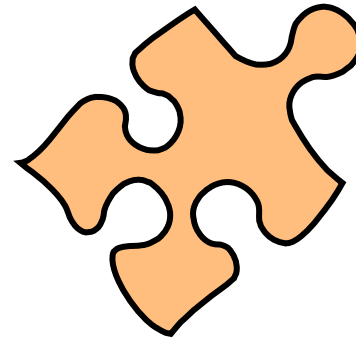
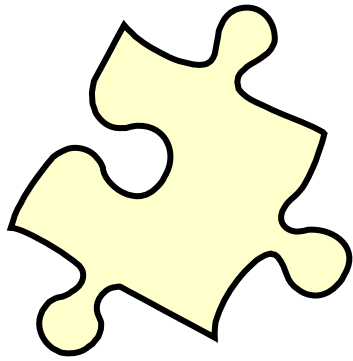
神祕客稽核的精神



公正、客觀、專業
超級服務敏感度



神秘客稽核的意義



符合顧客之需求

服務缺口擴大前即先行改善

服務現況良好及調整改善之依據

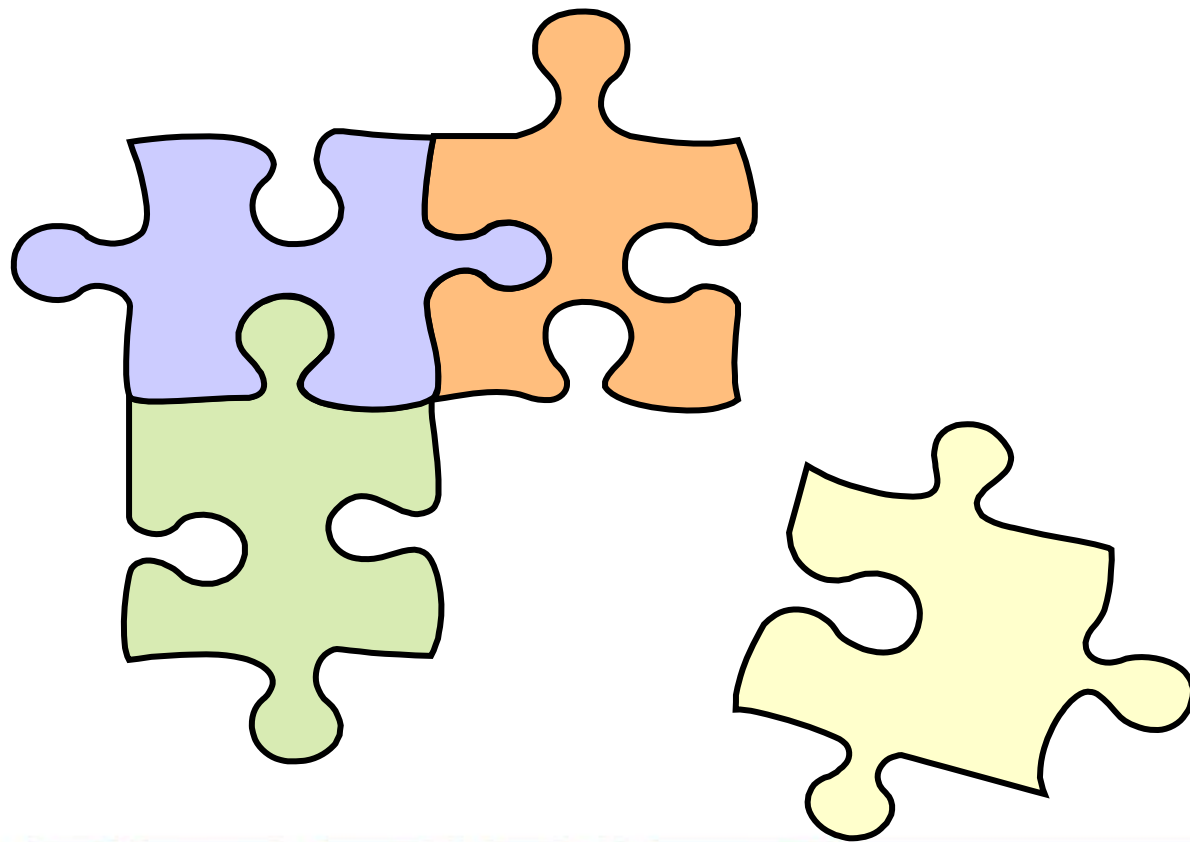
神祕客稽核的核心價值



執行目的核心
執行過程核心
執行結果核心

執行的價值定位

大家來找碴



服務稽核執行的方式

P-計畫前準備

D-執行中技巧

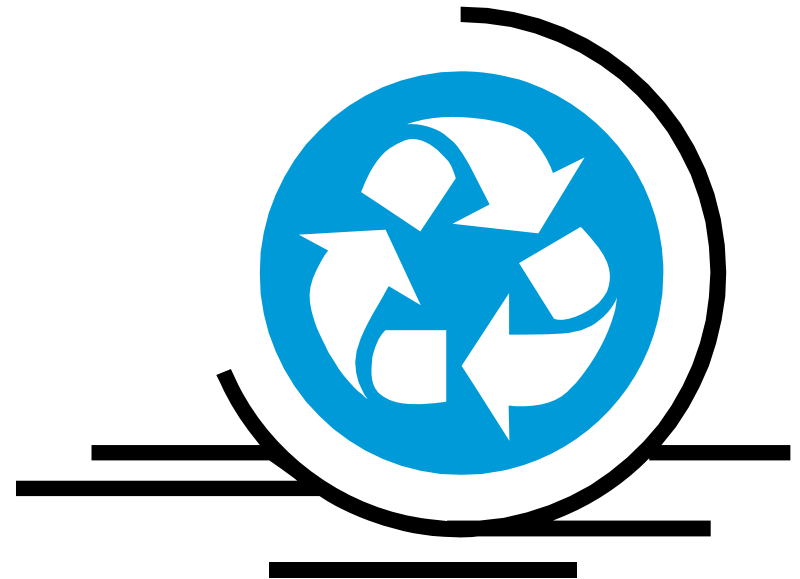
C-執行後確認

A-報告的呈現

服務稽核工具

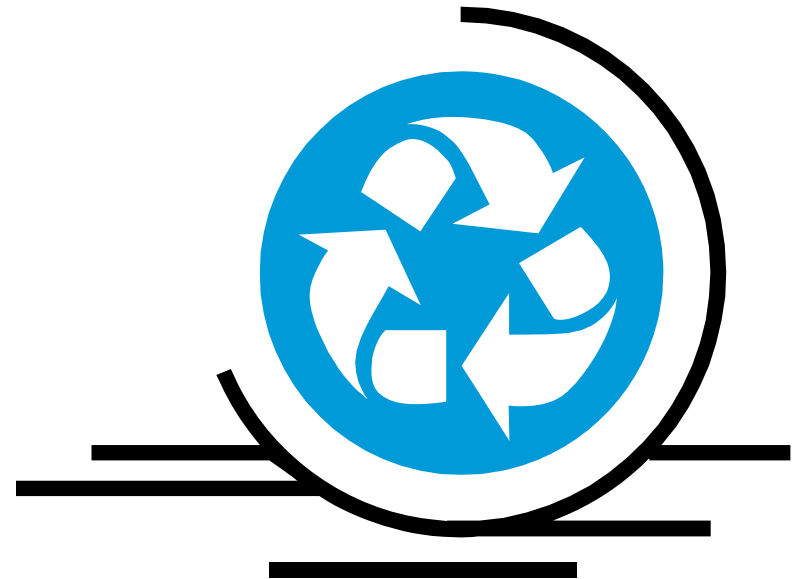
使用工具目的：

- 1.稽核報告實際憑證
- 2.提供業主列管內容
- 3.作為改善依據



服務稽核工具

手機.PDA
相機
針孔

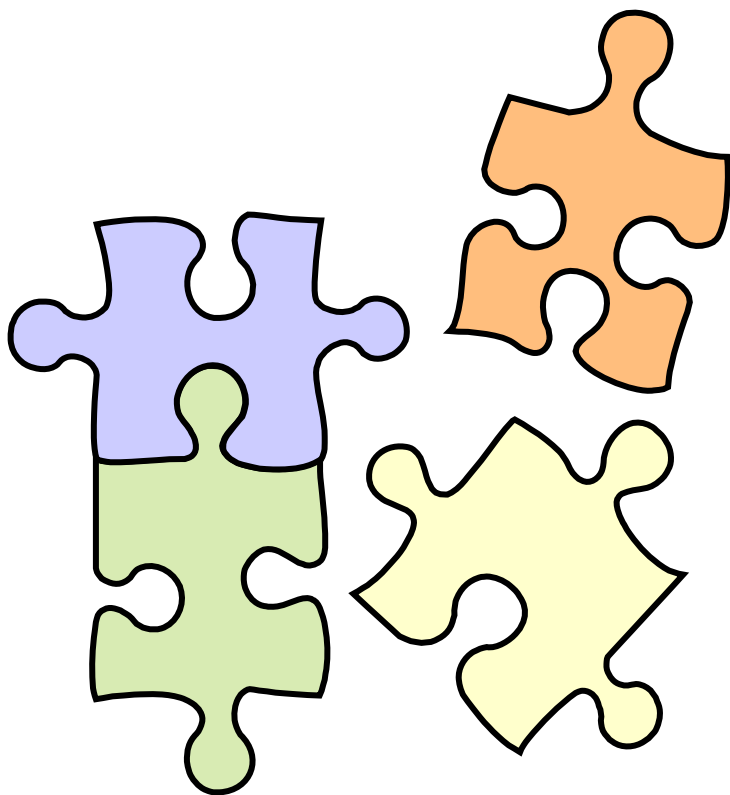


執行結果分享

執行前的心理期待
執行中的經驗分享
執行後的產出結果
執行的價值與意義



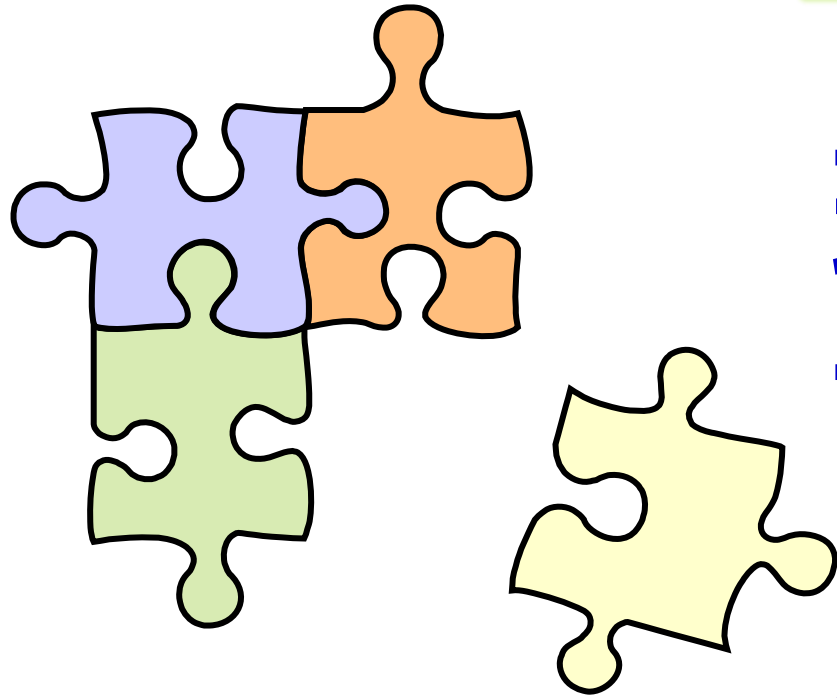
稽核的目的



找出服務缺口

確認服務執行方式

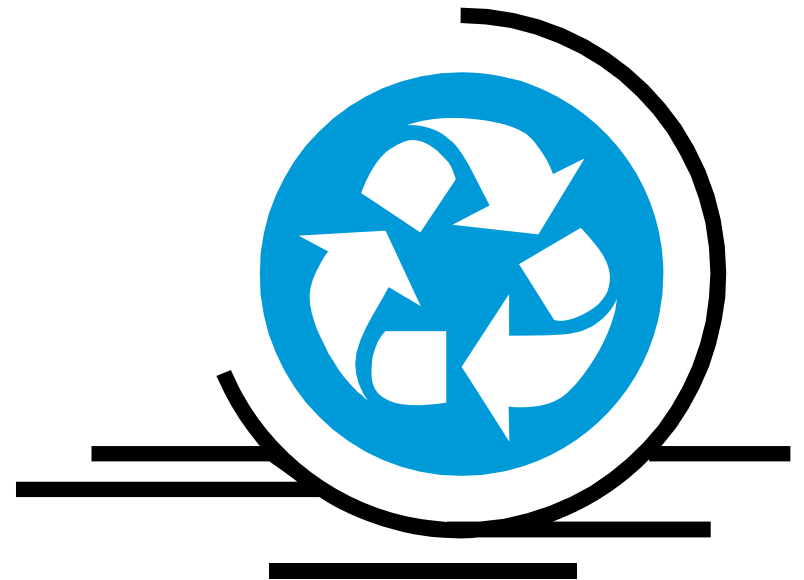
找出服務缺口



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

開放式稽核

問卷式稽核

問卷式稽核

稽核內容呈現

主觀敘述

客觀敘述



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

