

課程總覽

神秘客進階探索



神秘客的秘密消費體驗任務本質是協助企業檢視第一線的服務維持一致，展現企業優質的服務及品牌精神。

身為主管如何規劃神秘客稽核，進而找到服務缺口、重塑服務流程，並創造顧客感動服務，體現品牌價值。

SGS QUALICERT 服務品質稽核的金牌神秘稽核講師即將為您解開業績成長的祕密。

特色效益

- 完整體驗神秘客稽核作法。
- 透過稽核找到服務缺口，並強化服務品質，提升競爭優勢。
- 提升管理者對服務流程優化思維。

課程大綱

單元	課程大綱
1. 服務品質的系統思維	<ul style="list-style-type: none"> ■ 神秘客稽核專案規畫要項 ■ 如何展開神秘客稽核
2. 神秘客稽核實作	<ul style="list-style-type: none"> ■ 稽核情境建構 ■ 神秘客稽核展開 ■ 稽核計分判定
3. 配套措施	<ul style="list-style-type: none"> ■ 神秘客稽核規劃 ■ 稽核結果vs.如何預防再犯

講師介紹



林秋雯 (Kathy Lin)

- 現任SGS台灣檢驗科技驗證及企業優化事業群 資深專案經理
- SGS Servicert 驗證 產品經理
- SGS Academy 訓練學院 服務產業講師
- SGS Qualicert PSMA 專家客課程 資深專業講師
- SGS Qualicert 服務驗證暨Mystery Shopper專案 資深專案PM
- ISO9001、ISO10002、ISO29990、ISO18295 Auditor
- DISC 分析執行師
- 全球GCDF 全球職涯發展師
- 員工心理諮商輔導人員認證

上課對象

- 企業營運部門專員與主管
- 有意願擔任神秘客稽核人員
- 服務流程的企劃人員
- 自我學習愛好者
- 規劃訓練的承辦人員

時間地點

上課地點：新北市五股區五權路38號2樓
 上課日期：2020年7月16日(四)

上課時數

上課時數：1 天
 AM9:00-PM4:00

課程費用

NT\$6,800元(含稅)
 (以上價格含稅、午餐、茶點、教材及證書)
 ❖ 開課前七天內取消或延課者，須酌收課程款項10%的管理作業費用；開課當日取消或延課者，則須酌收課程款項20%的管理作業費用。

報名方式

請於 **開課四週前** 填妥報名表資訊並 email 至：evan.chang@sgs.com 進行報名並完成繳費。或電洽：(02)2299-3279 分機2828 游小姐、1203 章小姐 辦理報名。

報名表 (報名表可自行影印重複使用)

姓名	部門	職稱	E-mail	餐食	
				<input type="checkbox"/> 葷	<input type="checkbox"/> 素
				<input type="checkbox"/> 葷	<input type="checkbox"/> 素
				<input type="checkbox"/> 葷	<input type="checkbox"/> 素
				<input type="checkbox"/> 葷	<input type="checkbox"/> 素

公司名稱：_____

統一編號：_____

聯絡人：_____

部門/職稱：_____

聯絡電話：_____

聯絡地址：_____

客戶資料： 個人 公司

發票： 二聯式 三聯式

E-mail：_____

行動電話：_____

傳真號碼：_____

- 課程名稱：如何有效規劃神秘客稽核專案
- 是否為SGS驗證客戶？ 是：客戶編號_____ 否
- 繳費方式：(總費用NT\$_____)
 - 銀行匯款(帳號：0543-440-006926)玉山銀行-五股分行(銀行代號：808)
 - 劃線支票：抬頭請開『台灣檢驗科技股份有限公司』

(備註：匯款後請email 收據，以確保款項已由SGS收訖無誤)
- 支票請郵寄至台北總公司：

新北市五股區新北產業園區五權路38號3樓 / SGS管理學院 章小姐(分機1203)收

如有任何疑問，請電洽(02)2299-3279 #2828游小姐、#1203章小姐

為提供客戶最新的服務與資訊，並依據個人資料保護法相關規範，SGS將依此資訊，確保客戶接收SGS訊息之相關權益(其訊息包含電子報/研討會/各類課程/及其他SGS主動提供的相關訊息)，若您於課程結束後希望SGS能刪除您此次報名的個人資料，您可以E-mail至 tw.ssc.marketing@sgs.com 告知我們，謝謝。