|  |  |
| --- | --- |
| 第一天 | |
| 9:00 | 课程介绍 |
| 9:45 | 第一部分：客户的期望与当下趋势 |
| 公共交通与生活方式 |
| 公共交通中的质量竞争及质量认证 |
| 上级管理组织在服务质量管理中的角色 |
| 运营商在服务质量管理中的角色 |
| 10:30 | 茶歇 |
| 11:00 | 第二部分：公共交通的服务质量管理 |
| 公交服务的组成部分 |
| 公交行业的基本理解 |
| 欧洲客运公交服务质量标准（EN 13816） |
| EN 13816的目标、范围及闭环管理 |
| 乘客活动圈的现实情况 |
| 不同客运模式下的服务质量要求 |
| 12:30 | 午餐 |
| 13:30 | 第三部分：创造优质的全流程用户体验 |
| 用户体验是指用户在旅程中，从服务核心（安全可靠的交通服务）到旅程中可能产生的其他交互的各个服务节点的体验。其他服务节点的重点在于出行前后给与客户的体验。运营商及上级管理组织对这些服务节点的保障能力与客户忠诚度息息相关。 |
| 15:00 | 茶歇 |
| 15:30 | 第四部分：无障碍服务 |
| 如何应对老年化的挑战 |
| 17:00 | 当天培训结束 |
| 第二天 | |
| 9:00 | 第一部分：优质服务中所需要的人力资源保障策略及员工培训 |
| 较高的员工满意度是优质客户服务的前提，服务和工作人员的状态密不可分，因此，有效的人力资源保障策略是提供优质服务的工作重点。有效的、多元化的雇佣策略、一线员工培训、服务质量竞赛、激励、奖励机制、“服务至上”文化培养等等都是有效人力资源保障策略的重要构成部分，这些部分的有效程度将对服务质量形成至关重要的影响。 |
| 10:30 | 茶歇 |
| 11:00 | 第二部分：管理者眼中的客户服务 |
| 在不同的地区，管理者在客户服务中扮演的角色不尽相同，但是无可否认的是，他们的角色在对服务的定性、激励制度和管理制度的制定中不可或缺。该部分将对管理者在客户服务中所扮演的一些有代表性的角色和观点进行讨论 |
| 12:30 | 午餐 |
| 13:30 | 第三部分：运用科技手段提高服务质量 |
| 该部分将深入研究科技手段的应用、影响及其带来的新服务要点。在社交网络、智能设备交互上，运营者可以获得大量数据，并在对其进行大数据分析、整合后，为提高服务质量提供理论基础。 |
| 15:00 | 茶歇 |
| 15:30 | 第四部分：服务质量管理 |
| 该部分将讨论服务质量管理的三种惯用方法：CSS、MSS及投诉管理系统 |
| 16:00 | 当天培训结束 |
| 第三天 | |
| 9:00 | 第一部分：深圳实地考察 |
| 对场站等进行实地考察 |
| 10:30 | 第二部分：讲解公共交通服务质量审计 |
| 实操公共交通服务质量审计 |
| 11:30 | 结束致辞、证书颁发 |
| 12:30 | 午餐 |
| 14:00 | 所有培训结束 |