

中華民國品質學會

舉　　辦

顧客滿意度衡量、分析與關係管理(台北班)

|  |
| --- |
| 敬啟者：  管理大師彼得.杜拉克（Peter F. Drucker）說： 新經濟就是服務經濟，企業存在的目的在創造顧客、服務顧客、滿足顧客，顧客滿意服務就是競爭優勢。  由於現在新產品生命周期的縮短，顧客需求的多樣化在市場競爭非常鉅烈下，使顧客滿意度之講求，日受重視。無論是行銷業務、企劃、開發、品質、服務等..,部門之人員莫不對顧客滿意度之衡量與分析都投入不少時間與心力，從事規劃、調查、衡量分析，以求取獲得顧客之滿意與認同，維持並永續企業發展之目標。  ISO 9001：2015 版特重以顧客為導向，自顧客需求起始，而以顧客滿意度之衡量與分析為終點，俾能據以施行持續改進之 P-D-C-A 品質管理循環。  顧客滿意是維持企業持續獲利及品質形象的一個重要指標，如何「衡量與提昇客戶滿意度」是當前各企業經營管理者都必須面對的課題。  本課程從對滿意度衡量基本觀念帶入到客戶滿意度調查表規畫、設計、執行、分析，並介紹建立與維繫顧客關係的實際作法，經由課堂講授與案例分享，使學員瞭解並能將所學應用於實務工作領域上，為企業達成顧客至上的使命，並創造出以客為尊的經營策略。  中華民國品質學會　　　敬啟 |

民國113年6月11日（星期二, 6小時）

舉辦日期

上午9:30~12:00，下午13:00~16:30時

台北市羅斯福路2段75號10樓本學會教室

（和平東、西路口時代大廈，中和新店線捷運古亭站第四號出口）

電話：(02)2363-1344‧2362-9477

FAX：(02)2362-7663

台北市羅斯福路2段75號10樓本學會教室

（和平東、西路口時代大廈，中和新店線捷運古亭站第四號出口）

電話：(02)2363-1344‧2362-9477

FAX：(02)2362-7663

中華民國品質學會

地址：台北市羅斯福路二段75號9樓

（和平東、西路口時代大廈，捷運古亭站#4出口）

電話：(02)2363-1344‧(02)2362-9477 FAX：(02)2362-7663

URL：http://www.csq.org.tw　E-Mail：servicemail@csq.org.tw

舉辦地點

研習時間、內容及主講人

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 113年  月 日 | | 星期 | 時間 | 時數 | 課　　程　　內　　容 | 講師 |
| 6 | 11 | 二 | 上午九時三十分至下午十六時三十分 | 6 | **1、**KANO的品質概念  2、產品品質與服務品質之要素  3、如何與顧客溝通  4、顧客關係管理之經營  5、顧客關係管理策略的績效衡量指標  6、顧客需求與滿意度調查的必要性  7、顧客-需求調查法  8、滿意度分析模式  9、企業提升品質與落實顧客滿意度之方法  10、實務案例分享 | 游  素  珍 |

即日起至112年6月4日前。

報名日期

會員每人新台幣3,800元，非會員每人新台幣4,000元。

參加費用

(團體會員所派遣非個人會員均以會員標準收費)

(三人以上同時報名者以會員標準收費)

(包括學、雜費、資料袋、講義資料、午餐等費用)

研習期滿，由本學會發給證書。

結業證書

（專業持證者，持續教育課程CEU 0.9 Unit）

游素珍：

講師簡介

現任：錡力科技有限公司總經理、文化大學國企所博士、品質學會理事、台北城市科技大學兼任講師、協助產業(製造與服務)之品質提升課程訓練講師與輔導。

曾任：雄獅旅遊集團企劃本部品保經理、台積電茂迪股份有限公司品保主任、品質工程師、聯和醫療器材股份有限公司品保課長、易通展科技股份有限公司品保經理、元太科技股份有限公司品質工程師、長榮航空股份有限公司國際空服事務長（座艙長）..等。

資格與證照：國立交通大學次微米人才培訓中心低溫多晶矽與非晶矽TFT-LCD技術訓練合格、ISO 9001品質管理系統主導稽核員訓練合格、ISO /IEC 17025實驗室認證規範測試實驗室主管訓練合格、ISO 13485品質醫療系統、量測不確定度基礎實務、考選部國家考試華語領隊、導遊證書..等。

………………………沿………………………此………………………線………………………撕………………………下……………………

顧客滿意度衡量、分析與關係管理(台北班)

參加登記單(請多利用學會網站 線上報名)

民國113年6月11日

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 參加人員姓名 | 性別 | 年齡 | 學歷 | 職稱 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 機關名稱：　　　　　　　　　電　話：　　　　　　　　　傳　真：  地 址：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　連絡人：  E-mail ：  參加費用：會員每人新台幣3,800元　　非會員每人新台幣4,000元  (三人以上同時報名者以會員標準收費)  繳費方式：  (1)銀行滙款至兆豐國際商業銀行(017)，帳號:030-09-003214，戶名:中華民國品質學會  (2)郵政劃撥至本學會儲金帳戶「0005343-4」號，戶名:中華民國品質學會  (3)郵寄現款或支(滙)票至本學會  網　　址：http://www.csq.org.tw　　　 E-Mail：servicemail@csq.org.tw | | | | |