

國際優質服務管理師資格 ISQMP 註冊課程

- ◇ 一個課程同時取得「SGS 神秘客戶」及「優質服務內審員」資格
- ◇ 未來 10 年，香港以及全中國最具競爭力及潛力的事業 – 顧客服務策劃及管理
- ◇ 掌握 ISO9000 以外最重要的企業/機構認證體系 *Qualicert*® - 國際優質服務認證的竅門
- ◇ 成為中國及港澳地區首批認許國際優質服務管理師(ISQMP)

過去 10 年，香港大部份的知名企業機構，無論是面對大眾的零售/服務業，面對小眾客戶的銷售企業，甚或面對普羅市民的政府部門，都在不斷提升其服務水平，藉以增加競爭能力。

香港政府提倡旅遊業作為香港經濟的一大重要支柱，吸引遊客的主要條件，除景點以外，就是我們的服務水平及貨品質量(貨品質量也是宏觀服務的重要環節之一)，因此服務經營管理將是 21 世紀港人的重點事業發展技術。

近年的顧客服務，專注通過用「服務標準」及「培訓」來改進服務素質，可謂相當成功，現今香港的服務水平，有目共睹，但單靠「標準」及「培訓」來管理服務，亦令我們的服務提升至「瓶頸」，無法進一步突破，因為只有客觀的標準，而未有具備國際水平、獨立公正、專業而且全方位的評核，服務水平便難於再上層樓，超越局限。



Qualicert® 國際優質服務認證，既是客觀由企業機構外部的審核員作出評核，又是公正 – 由全球信譽最為超卓的公正行SGS統籌，更是專業 – 所有審核員均曾接受深度顧客服務培訓，考核合格的國際優質服務管理師擔任，而且更能全方位評核 – 所有認證，均由獨立專業人士組成的專家委員會審批，全方位全天候的評選服務標準，所有標準必須達致國際水平，才能達致認證要求，絕非由企業機構內部或顧問公司自行決定即可。能擁有SGS優質服務認證等於符合世界級的服務水平，亦等同向客戶及潛在客戶展示你的真正優質服務保證。

課程導師

吳錦棠先生

SGS ISQMP 註冊課程認可導師，首位於中國及港澳地區協助企業機構取得 *QualiCert*® 認證的專業顧問，多年來從事專業培訓及優質服務顧問工作，亦為本課程的設計者。

陶兆輝先生

SGS ISQMP 註冊課程認可導師，20 年企業管理經驗，曾任多家知名企業高級管理人員及總經理，現職企業教練及人力資源顧問，亦為本課程的共同設計者。

QualiCert® 國際認證體系

現今顧客比以往任何時候更具備知識，更著重自己得到的待遇，更了解自己的權益，要求更高，分析產品服務能力更強，他們作出購買時，期望更大的保障。

QualiCert® 認證體系是全球服務質素最被認許的獨立標記，至今共一百二十項服務標準已被全球確認，更有超過 200 個國家的國際性的協會，企業及各種服務提供者已獲 *QualiCert*® 認證，*QualiCert*® 認證促進企業/機構全力周全地照顧客戶的要求，造就自身價值的不同，以及向客戶提供一個不存爭議的優質服務認證標記。

QualiCert®認證協助企業/機構

1. 整合「服務承諾」及客戶對服務的期望
2. 無形地向客戶表達一個堅決滿足客戶期望的承諾
3. 提升員工對服務客戶的質量
4. 宏觀及微觀地增加你對客戶需要的理解
5. 持續強化員工對服務客戶的承諾及工作動力
6. 通過提供非凡的優質服務，遠遠拋離競爭對手
7. 提升客戶對企業/機構的認識，認同及忠誠度
8. 邁向世界級標準的重大一步

企業/機構 QualiCert®基本認證過程

1. SGS 協助企業/機構依據現時的操作模式及客觀客戶期望，設計服務標準
2. 服務標準由獨立專家委員會確認
3. SGS 根據標準審核企業/機構的實際服務
4. 取得 QualiCert®國際優質服務認證

取得國際優質服務管理師資格 ISQMP 為你帶來的好處

1. 具備設計管理國際級優質服務的知識及技術，使你在 21 世紀中更能發揮自己的事業
2. 協助自己或客戶的企業/機構更快更易取得 QualiCert®認證資格
3. 在競爭劇烈的客戶服務/銷售/市場推廣等行業中，更能突顯你的事業水平
4. 給予你在 21 世紀事業發展上不能或缺的重要技術
5. 作為培訓或顧問專業人員晉身顧客服務策劃諮詢工作的跳板
6. 更有效培訓自己或客戶的員工提昇優質服務

國際優質服務管理師 ISQMP 註冊流程

1. 修畢課程
2. 成功完成一項考試
3. 提交與優質服務相關題目上的介紹報告及專案研究
4. 完成上列三項後，即可成為國際優質服務管理師 ISQMP 及具備「SGS 神秘客戶及優質服務內審員」申請資格
5. 申請成為 SGS 的「國際優質服務管理師」會員

發證機構

SGS 是世界最大的測試、認證、驗證機構，成立超過 120 年，全球超過 1,000 個辦事處。

香港 SGS(香港通用公證行)創立於 1951 年，一直擔當著優質服務的先鋒。他們擁有逾 40 年的本地專業經驗及 800 多名訓練有素的專家。作為「一站式」優質服務的領導者，香港通用公證行致力為不同行業的產品提供卓越的測試、驗證、技術顧問及檢驗服務。此外，透過培訓及認證的專業服務，我們協助不少客戶提升其管理水平。香港通用公證行服務對象廣泛，客戶包括商業客戶、政府部門及國際機構等。

課程內容

I. SGS國際優質服務內審員工作範疇與資格 <ul style="list-style-type: none">A. 內審員的工作範圍B. <i>Qualicert</i>® 認證流程C. <i>Qualicert</i>® 認證相關之文件處理流程D. 客觀審核技術E. 與認證企業管理層及服務提供者的溝通	II. 服務質量全方位突破性管理策劃 <ul style="list-style-type: none">A. 服務質量的全面剖析B. 建立服務的共同願景C. ServQual「質量差距」模式管理D. 客戶的聲音E. 服務流程設計與管理
III. 服務執行力 <ul style="list-style-type: none">A. 國際服務認證B. 服務標準C. 投訴管理D. 呼叫中心管理E. 服務現場管理F. 關鍵時刻(MOT)行為模式G. 客服技巧	IV. 建立以客戶為中心的服務文化 <ul style="list-style-type: none">A. 建立以客為先的服務精神B. 服務團隊激勵C. 服務績效管理D. 服務創新管理E. 培訓與溝通F. 戶外培訓項目及匯報

課程日期：

- 單元 I : 2007 年 4 月 19 日至 5 月 17 日(逢星期四)
單元 II : 2007 年 4 月 28 日及 4 月 29 日(星期六、日)
單元 III : 2007 年 5 月 5 日及 5 月 6 日(星期六、日)
單元 IV : 2007 年 5 月 31 日至 6 月 28 日(逢星期四)

時間： 星期四：7:15p.m.-9:45p.m.、星期六：2:30p.m. – 7:30p.m.、星期日：10:00a.m.-6:30p.m.
地點： 聖雅各福群會 (灣仔石水渠街 85 號)

頒發證書：

成功註冊為 ISQMP 者，可獲 SGS 頒發「國際優質服務管理師」證書及「SGS 神秘客戶及優質服務內審員」資格證書。
完成課程者，可獲 Excel Center 頒發「國際優質服務管理學」證書。

課程編號：CEYYA 16071

費用：\$10,800 *課程首次舉辦特惠學費：HK\$8,800(會員)/ HK\$8,900(非會員)

由於我們希望促進香港的優質服務文化，加強我們的競爭優勢，我們特別為首屆課程提供優惠，你將不會於下屆課程中獲得此特別優惠

須另繳\$2500 作考試費用(費用包括：考試費、專案報告評審費及註冊費)

參考網頁：www.sgs.com

Enrollment Form 課程報名表

課程編號： CEY YA 16 071

課程名稱： 國際優質服務管理執業師資格 ISQMP 註冊課程

學 費： ~~HK\$ 10,800~~ 優惠價：HK\$8,800(會員)；HK\$8,900(非會員)

Membership No. 會員編號： _____(如適用)

Name 姓名：(English) _____ (中文) _____

ID No. 身份證號碼： _____ Date of Birth 出生日期： ____/____/____

Education 教育程度： _____ Sex 性別： _____

Tel. 電話： _____ E-mail 電郵地址： _____

Address 地址： _____

*請以正楷填寫各資料

報名須知

1. 填妥此課程報名表，連同報名費用，親臨本會七樓接待處辦理報名手續，您會即時得悉報名是否獲得接納，並取回收據。如未能親身辦理，可用郵遞方式，連同支票(支票抬頭請寫上“聖雅各福群會”)寄“灣仔石水渠街85號7樓”，報名一經接納，本會將寄回有關之收據及相關資料給閣下。所有要繳費之報名項目，均不接受電話留位。如親臨辦理手續，繳付報名費用可用(一)現金；(二)支票；(三)易辦事；及(四)信用咭；須清楚填上有效會員編號，方能享有會員收費優惠；
2. 請在報名手續完成後保留收據至活動完結，以便因服務改期或人數不足時，可憑收據退回款項；在任何情況下遺失收據，均不會獲補發收據；
3. 課程一經報名，所繳之費用均不獲發還，亦不能由其他人士代替上課，唯課程因人數不足而取消，參加者則可選擇其他合適課程或退還已繳費用；
4. 如已報名人士未能出席已報名之項目，可考慮轉報本中心提供的其他服務項目。請親身到本中心接待處辦理有關手續，並留意下列事項：a. 須於課程開始前一星期提出(如兒童課程則只限於介乎公開報名日後一星期及開課前一星期期間辦理手續)；b. 課程如已開始均不接受轉報之申請；c. 如有餘款概不退還；d. 每項轉報須收取手續費港幣\$30；
5. 有關天氣惡劣安排，請參閱本中心之「兒童成長課程專刊」或「LIFE-navigator課程手冊」，或瀏覽本中心網站 <http://www.sjsmile.com>
6. 如對課程及行政安排有任何查詢，歡迎致電 2117-5890 或 2835-4394.