싱가폴02. 싱가폴 CS 경영 B/M

연수 안내

✓ 연수지역

홍콩/싱가폴

✓ 연수기간 4박 5일

✓ 연수비용 200만 ~ 250만





주요 연수 일정

일차	지역	주요 내용
1일차	인천	● 출국 : 인천→ 싱가폴
2일차	싱가폴	● 벤치마킹 1) Service Quality Center - 세계 최고 수준 CS고객 접점 마인드,시스템,메뉴얼 - 각국의 회사들을 대상으로한 세계적 CS 교육기관
		● 벤치마킹 2) Singapore Airlines Limited - 세계 최고 고객접점 CS 운영 사례 - 세계 여행 잡지에서 가장 높은 고객 만족 평가
3일차	싱가폴	● 벤치마킹 3) Mustafa Centre - 고객 클레임 처리를 위한 One-Stop-Service 시스템 - 상가폴의 최대 고객 만족 브랜드 연속 5년을 수상 ● 인프라 견학(서민 중심의 고객접점 & 레이아웃 배치)
4일차	싱가폴	● 벤치마킹 4) Trans island bus services - 셔틀 버스 대중 교통 시장의 개혁을 이룬 기업 - 싱가폴 국민이 가장 선호하는 교통 수단으로 인식. ● 관련 인프라 견학: 세계적 고객만족 테마 파크 ● 귀국 : 싱가폴→인천
5일차	인천	● 인천공항 도착

방문 기관 안내

주요 방문지	
◆ 설립 : 1990년 ◆ 홈페이지 : www.sqcentre.com ◆ 컨설팅, 서비스 프로그램 및 교육 등. 세계 최고 수준 CS고객 접점 마인드,시스템,메뉴얼	SERVICE QUALITY CENTRE
◆ 설립 : 1972년 ◆ 홈페이지 : www.singaporeair.com ◆ 운송, 항공인력양성 등. 세계 여행 잡지에서 가장 높은 고객 만족 평가.	SINGAPORE AIRLINES
◆ 설립 : 1995년 ◆ 홈페이지 : www.mustafa.com.sg ◆ 전자제품, 화장품, 식품등 쇼핑몰, 호텔 및 항공 예약. 상가폴의 최대 고객 만족 브랜드 연속 5년을 수상	MUSTAFA SINGAPORE
◆ 설립 : 2004년 ◆ 셔틀 버스 대중 교통 시장의 개혁을 이룬 기업. 싱가폴 국민이 가장 선호하는 교통 수단으로 인식.	