

# 싱가폴02. 싱가포르 CS 경영 B/M



## 연수 안내

### 연수지역

홍콩/싱가폴

### 연수기간

4박 5일

### 연수비용

200만 ~ 250만



## 주요 연수 일정

일차	지역	주요 내용	주요 방문지
1일차	인천	<ul style="list-style-type: none"> <li>출국 : 인천 → 싱가포르</li> </ul>	
2일차	싱가폴	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>벤치마킹 1) Service Quality Center</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>세계 최고 수준 CS고객 접점 마인드, 시스템, 메뉴얼</li> <li>각국의 회사들을 대상으로한 세계적 CS 교육기관</li> </ul> </li> <li><b>벤치마킹 2) Singapore Airlines Limited</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>세계 최고 고객접점 CS 운영 사례</li> <li>세계 여행 잡지에서 가장 높은 고객 만족 평가</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>설립 : 1990년</li> <li>홈페이지 : <a href="http://www.sqcentre.com">www.sqcentre.com</a></li> <li>컨설팅, 서비스 프로그램 및 교육 등. 세계 최고 수준 CS고객 접점 마인드, 시스템, 메뉴얼</li> </ul> 
3일차	싱가폴	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>벤치마킹 3) Mustafa Centre</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>고객 클레임 처리를 위한 One-Stop-Service 시스템</li> <li>싱가폴의 최대 고객 만족 브랜드 연속 5년을 수상</li> </ul> </li> <li>인프라 견학(서민 중심의 고객접점 &amp; 레이아웃 배치)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>설립 : 1972년</li> <li>홈페이지 : <a href="http://www.singaporeair.com">www.singaporeair.com</a></li> <li>운송, 항공인력양성 등. 세계 여행 잡지에서 가장 높은 고객 만족 평가.</li> </ul> 
4일차	싱가폴	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>벤치마킹 4) Trans island bus services</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>셔틀 버스 대중 교통 시장의 개혁을 이룬 기업</li> <li>싱가폴 국민이 가장 선호하는 교통 수단으로 인식.</li> </ul> </li> <li>관련 인프라 견학: 세계적 고객만족 테마 파크</li> <li>귀국 : 싱가포르 → 인천</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>설립 : 1995년</li> <li>홈페이지 : <a href="http://www.mustafa.com.sg">www.mustafa.com.sg</a></li> <li>전자제품, 화장품, 식품 등 소품물, 호텔 및 항공 예약. 싱가포르의 최대 고객 만족 브랜드 연속 5년을 수상</li> </ul> 
5일차	인천	<ul style="list-style-type: none"> <li>인천공항 도착</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>설립 : 2004년</li> <li>셔틀 버스 대중 교통 시장의 개혁을 이룬 기업. 싱가포르 국민이 가장 선호하는 교통 수단으로 인식.</li> </ul> 

## 방문 기관 안내