

# 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> </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 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 : 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>                   |
| 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 : 1995년</li> <li>◆ 홈페이지 : <a href="http://www.mustafa.com.sg">www.mustafa.com.sg</a></li> <li>◆ 전자제품, 화장품, 식품등 소품물, 호텔 및 항공 예약. 싱가포르의 최대 고객 만족 브랜드 연속 5년을 수상</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 : 2004년</li> <li>◆ 셔틀 버스 대중 교통 시장의 개혁을 이룬 기업. 싱가포르 국민이 가장 선호하는 교통 수단으로 인식.</li> </ul>                                                                                   |
| 5일차 | 인천  | <ul style="list-style-type: none"> <li>인천공항 도착</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## 방문 기관 안내