

中质协质量保证中心

中心函字〔2022〕 23号

关于举办商品售后服务管理师培训班的通知

各相关组织:

十九大以来,高质量发展已经成为国家、社会、企业的共识,越来越多的企业意识到售后服务的质量是提高企业信誉,扩大产品市场占有率的重要手段。为此,企业自身以及上下游企业对售后服务质量和星级水平的要求越来越高,依据 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》开展商品售后服务认证受到了普遍的关注。

为帮助企业提高商品售后服务认证星级能力,中质协质量保证中心特举办商品售后服务管理师培训班。通过课程的讲解与互动、审查技巧的介绍等,为参加人员提供基于服务及管理理论,面向商品售后服务的一种系统性的、突破性的审查和改进服务工作的思路和方法,有效提高参加人员的理论和实践水平,助推组织提升服务质量。

一、授课老师

国家注册服务认证审查员,质量管理体系、环境管理体系、

信息安全管理体系、业务连续性管理体系审核员。在中质协质量保证中心专职从事服务认证研究、审查，聚焦服务认证开发，是中心服务认证标准制定和服务认证业务发展的主要探索者和实践者，在服务及认证方面具有丰富的理论知识、实践经验和独到见解。

二、培训内容

- (一) 商品售后服务认证介绍
- (二) 服务及管理的基本理论
- (三) GB/T 27922《商品售后服务评价体系》标准解读
- (四) 售后服务审查方法

三、培训对象

负责服务认证或主管服务工作的高层领导、负责人及其骨干，服务工作关键岗位、服务管理人员、服务提供人员、各类与顾客或用户产生互动接触的人员等。

四、培训时间、地点及联系方式

时间：7月7—8日 线下（北京）/线上

联系方式：刘老师 010-68476011 13621204665

Email: liurui@caq.org.cn

注：受疫情不确定性影响，培训可能延期或改为线上，报名后请以培训补充通知为准。

五、培训收费

培训费：1800元/人；中心获证组织和中国质协会会员单位1500元/人。参加线上培训，学员可享9折优惠。

费用包含培训费、资料费、证书费及培训期间午餐费，其他费用自理。

六、培训证书

完成相应培训课时并通过考试，可获得商品售后服务管理师培训证书。

七、汇款方式

账户名：中质协质量保证中心

开户行：中国工商银行北京百万庄支行

账 号：0200001409024500146

附件：商品售后服务管理师培训回执表

中质协质量保证中心

2022年5月24日



附件

商品售后服务管理师培训回执表

单位名称				培训方式	<input type="checkbox"/> 线下 <input type="checkbox"/> 线上
邮寄地址					
联系人		部门		职务	
电 话			Email:		
学员姓名	部门/职务	身份证号	手机	E-mail	
培训费	<input type="checkbox"/> 中心获证组织和中国质协会会员单位 1800 元/人 <input type="checkbox"/> 其他组织 1500 元/人 参加线上培训, 9 折优惠 合计: _____				
培训费 缴纳	培训费用可在培训前一周内线上支付, 或在报到时现场缴纳。 <input type="checkbox"/> 汇款 <input type="checkbox"/> 微信/支付宝 <input type="checkbox"/> 现金/刷卡				
汇款账户	账户名: 中质协质量保证中心 开户行: 中国工商银行北京百万庄支行 账 号: 0200001409024500146 汇款请备注: “M20702 培训费”				
发票开具	<input type="checkbox"/> 专用增值税发票 <input type="checkbox"/> 普通增值税发票 单位名称: _____ 纳税人识别号: _____ 地址: _____ 电话: _____ 开户行: _____ 账号: _____				
备注	请务必在开班前 <u>10</u> 日内, 将填写的回执表 Email 至本中心。				

注: 电子版回执可在 www.qac.com.cn 网站(市场培训活动版块)下载

联系人: 刘老师 联系电话: 010-68476011 13621204665

邮箱: liurui@caq.org.cn

