

大连金普新区外商投资企业协会 大连金普新区企业家协会文件 大连金普新区企业联合会

大金企联发〔2020〕16号

关于金普新区举办“以CSRs新概念，打造客户管理新高度”专题研讨会的工作通知

区内会员单位及相关企业：

在防疫抗疫和市场竞争日益严峻的态势下，采取多种途径配合我区企业有效开展复工复产，是金普新区企联当前工作的重中之重。

大量业务实践表明，企业组织吸纳新的管理技术以提升外部客户的满意度，将是企业核心竞争力不断强化的重要选择。CSRs作为IATF 16949管理体系中的重要管理方法之一，倡导在核心业务流程中融入满足客户特定要求，运用其方法不仅可以有效改善客户满意度水平，同时有利于打破关键壁垒而有效提高企业管理效能。

从导入新知识、培育各企业业务带头人的高度出发，新区企联将继续继承以往“专家讲专业”的培训服务方针，本月在金普新区内举办一期线下的“以 **CSRs** 新概念，打造客户管理新高度”的专题研讨会。届时将聘请业内资深管理咨询专家关振维老师担纲主讲。希望我区企联系统的会员单位以及区内相关企业积极参与学习交流。参会具体事宜通知如下。

一、研讨时间

2020年10月23日（周五）13:30—16:30。

二、研讨地点

大连开发区佰林圣豪酒店(大连开发区黄海西路206号)。

三、研讨内容

- 1.客户特定要求(CSRs)的概念介绍;
- 2.客户特定要求(CSRs)的识别与评审流程;
- 3.客户特定要求(CSRs)的实施流程、要点及方法;
- 4.客户特定要求(CSRs)的监测流程;
- 5.客户特定要求(CSRs)的管理沟通改进流程。

四、适合人员

企业中高层管理者，或者生产经营及体系管理人员。

五、报名方式

敬请各会员单位以及区内相关企业填写报名表，并于10月22日17:00前将报名回执通过邮箱或微信发回新区企联秘书处。

以上，欢迎区内各类企业踊跃参加为盼！

附件：“以 CSRs 新概念，打造客户管理新高度”专题研讨会
报名表

联系人：付培环 韩瑞秋 赵明丽 杨晨

联系电话：39219862 39240013 39240012

传 真：39240010

邮 箱：chaohao@vip.163.com

大连金普新区外商投资企业协会

大连金普新区企业家协会

大连金普新区企业联合会

2020年10月15日