

《集客支撑自查办法》PPT课件



目 录

- 集客支撑自查办法概述
- 自查内容和方法
- 自查流程和要求
- 自查结果运用和改进
- 监督和考核
- 附件和参考资料

contents

01

CATALOGUE

集客支撑自查办法概述



目的和意义

01

住院费用
地报销、跨省报销

提高客户满意度



通过定期自查，及时发现和解决集客支撑存在的问题，提高客户满意度。

02



提升服务质量



通过自查，发现服务中的不足，持续改进，提升服务质量。

03



降低风险



及时发现和纠正问题，降低因服务不佳导致的风险。



适用范围

所有提供集客支撑服务的部门和团队。



适用于不同规模和类型的组织。



涉及集客支撑的各类业务场景。





自查原则



全面覆盖

自查应全面覆盖集客支撑的各个方面，不留死角。



客观公正

自查应基于事实和数据，客观公正地评估服务质量和存在的问题。



持续改进

自查应与改进相结合，发现问题应及时整改，并持续优化服务流程和质量。



定期进行

自查应定期进行，确保及时发现和解决存在的问题。



02

CATALOGUE

自查内容和方法

业务支撑自查



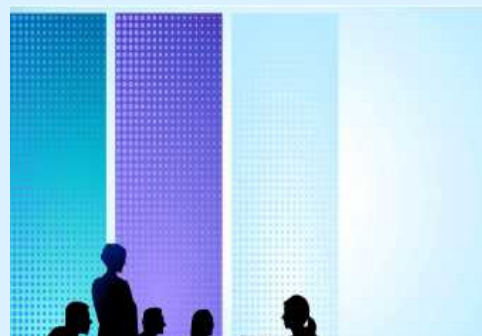
01

总结词：检查业务运营状况



02

检查各项业务指标完成情况，包括收入、成本、利润等。



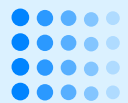
03

评估业务运营效率，分析存在的问题和改进空间。



04

核查业务合规性，确保符合相关法律法规和公司政策。



客户服务自查



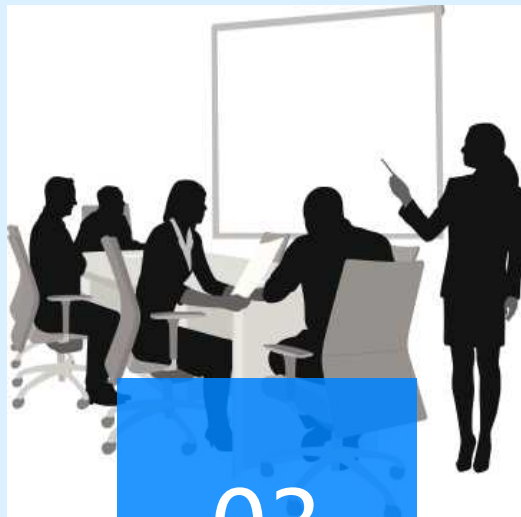
01

总结词：提升客户满意度



02

调查客户满意度，了解客户需求
和反馈。



03

检查客户服务流程，优化服务
流程，提高服务效率。



04

分析客户投诉和建议，针对性
地改进产品和服务质量。

技术支撑自查

- 总结词：保障技术稳定性和安全性
- 检查系统运行状况，确保系统稳定可靠。
- 评估网络安全状况，防范潜在的网络攻击和数据泄露风险。
- 分析技术发展趋势，及时更新技术和系统架构。





运营管理自查

01

总结词：提升运营效率和管理水平

02

分析运营成本，优化资源配置，降低运营成本。

03

检查内部管理流程，提高管理效率和执行力。

04

评估员工绩效和培训需求，提升员工综合素质。

03

CATALOGUE

自查流程和要求



自查计划制定



01

明确自查目的

在制定自查计划前，需要明确自查的目的和意义，以便有针对性地开展自查工作。



02

确定自查范围

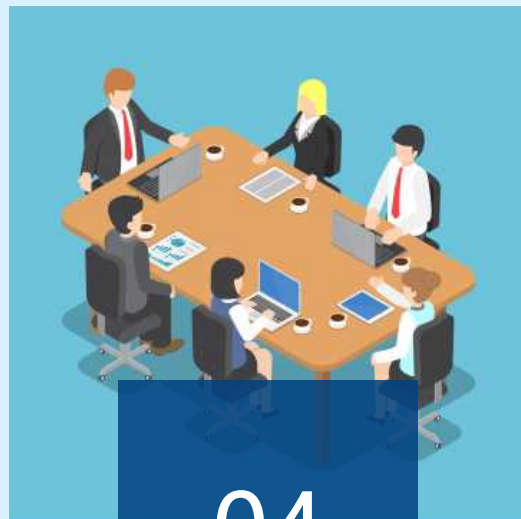
根据自查目的，确定自查的范围，包括需要检查的业务领域、部门、岗位等。



03

制定自查计划

根据自查范围，制定详细的自查计划，包括自查的时间、人员、资源等安排。



04

通知相关人员

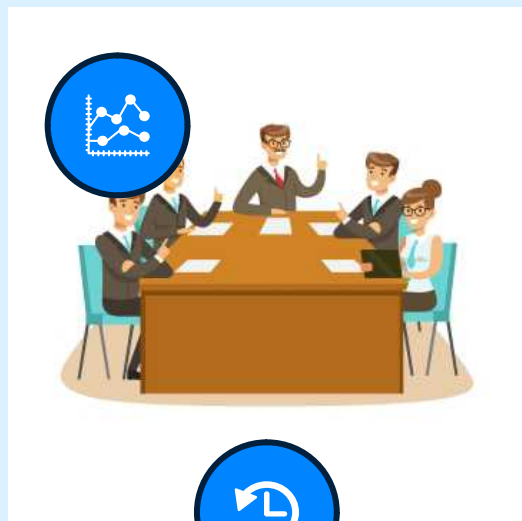
及时通知相关人员，告知自查计划和要求，以便做好准备工作。



自查实施

现场检查

按照自查计划，对相关的业务领域、部门、岗位进行现场检查，了解实际情况。



资料审查

对相关的文件、记录、报告等进行审查，核实信息的真实性和完整性。

询问和访谈

与相关人员进行询问和访谈，了解他们对自查工作的看法和建议。



记录和分析

对检查过程中发现的问题和亮点进行记录和分析，以便后续整改和总结。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/548124034050006067>