

# 中国认证认可协会文件

中认协服〔2014〕179号

---

## 关于举办顾客体验与服务管理专题培训的通知

各会员单位：

2014年9月2日下午，我会与上海质量管理科学研究院在北京联合举办专题培训，届时邀请美国质量协会蒂默曼先生（2013-2014年度会长）做培训演讲。请各单位自愿报名参加。

### 一、培训时间

9月2日下午13:30-16:30

### 二、培训地点

北京京瑞大厦

地址：北京朝阳区东三环南路17号

### 三、培训内容

顾客体验与服务管理

### 四、培训收费

200元/人

## 五、报名表

顾客体验与服务管理专题培训报名表（回执）

单 位			
姓 名		职务或职称	
手 机		邮 箱	

每个单位可以选报多人参加。请务必填报电子版报名回执，回执名称为单位名称+“顾客体验与服务专题培训报名表”，例如“中国质量认证中心顾客体验与服务专题培训报名表”。于8月25日前发送 Email 至协会会员服务部：[hyb@ccaa.org.cn](mailto:hyb@ccaa.org.cn)。手写、照片及 PDF 格式等报名方式无效。

## 六、联系方式

协会联系人：那丽、王宝庆、傅瑞云

电话：010-65994498、65994457、65994476。

上海质量管理科学研究院联系人：鲍维、郭洪涛、王金德

电话：021-52389950、52389936。

京瑞大厦酒店联系人：程萍萍

电话：010-67668866、13910416249。

附件：专家介绍



中国认证认可协会

2014年8月8日

## 附件

### 专家介绍

约翰·蒂默曼，美国质量学会（ASQ）（2013—2014年度）会长。曾任里兹·卡尔顿饭店管理公司质量总监、万豪国际酒店全球顾客体验与客房运营副总裁，现为盖洛普集团顾客体验高级策略师。

蒂默曼先生在担任里兹·卡尔顿质量总监期间，作为公司质量主管，为获得美国波多里奇国家质量奖发挥了积极的作用（服务行业唯一一个两度获得波奖的公司）。蒂默曼十分重视质量的领导作用，提出将质量专业人员从生产、服务过程推向了重要的位置，包括顾客的理解和体验。在担任ASQ会长期间，倡导“以服务的方式领导”的变革，采用了新的领导方式——服务式领导，帮助顾客和利益相关方成长和发展的实践，提高了ASQ的管理服务水平。

随着全球化的发展，顾客的期望和体验、社会环境对服务业企业具有巨大的影响。本次大会论坛，蒂默曼将以《体验经济中的服务设计》为主题，作顾客体验与服务管理的专题演讲，阐述关于顾客体验的最新理论研究和实践成果。

---

抄送：存档（2）。

---

中国认证认可协会

2014年8月8日印发

---