

卓越绩效评价认证证书申报 为顾客导向追求卓越

产品名称	卓越绩效评价认证证书申报 为顾客导向追求卓越
公司名称	广东昊霖企业管理有限公司
价格	.00/个
规格参数	可售卖地:全国 服务优势:全程一对一咨询辅导办理 办理周期:1-3个工作日
公司地址	深圳市宝安区松岗街道芙蓉路9号
联系电话	17707584459 17707584459

产品详情

的远见卓识

一个组织的高层领导应制定发展方向，创建以顾客为中心的清晰明确的价值观和较高的期望。这些发展方向、价值观和期望应全面平衡组织受益者的需求。领导应确保为追求卓越，建立战略、体系、方法，激励创新，并培养知识和能力。战略和价值观应有助于指导组织所有的活动与决策。高层领导应调动、激励全体员工的积极性，鼓励全体员工贡献、发展和学习，鼓励他们去创新、去创造。

以顾客为导向追求卓越

质量和绩效是由组织的顾客来评价的。因此，组织必须考虑所有的产品与服务的特点、性能特色和顾客接受的各种方式，这些将给顾客带来增加值。其结果将导致顾客获得产品、满意、喜爱和向他人推荐组

织，并成为组织的忠诚用户，促进扩大经营。以顾客为导向追求卓越有“当前”和“未来”两种含义：了解顾客的需求，预测未来的顾客需求和市场潜力。

在顾客采购、拥有和接受服务的过程中，价值观和满意程度可能会受到很多因素的影响，这些因素包括组织与顾客之间的关系，这种关系有助于建立彼此的信任、信心和忠诚。

以顾客为导向追求卓越，所要求的远不止减少失误、仅仅达到规范要求或减少抱怨。然而，减少缺陷、失误和消除顾客不满意的原因，有助于改善顾客对组织的看法。因此，它也是以顾客为导向追求卓越的重要组成部分。此外，组织通过改正错误(“为顾客做正确的事”)取得成功，对留住顾客和与顾客建立良好的关系起着至关重要的作用。

以顾客为导向的组织不仅仅表明其产品与服务的特性能满足顾客的基本要求，还表明他比竞争对手提供的更具特色。这些特色可能以新的或改进的方式提供、产品与服务融合的方式提供、按顾客要求订做、多种接触的机制、快速反应，或特定的关系等。

高层领导应以自己的道德行为和个人魅力，在策划、沟通、指导、培养接班人、评价组织绩效和表彰员工方面起到表率作用。作为表率，应在建立领导作用、承诺和培养主动性中，增强组织的道德观、价值观和期望。