

## 客户服务专员的客户服务理念

北京快乐夕阳文化艺术交流中心的客户服务理念：1、客户第一，服务为先。  
2、重承诺，绝不出尔反尔。3、客户服务从细节做起。  
4、细心、用心、热心、爱心。  
5、绝不诋毁竞争对手、污蔑同行的行为，不向客户说对竞争对手不利的话。  
6、满足客户的要求、让客户满意就是我们的工作。

## 服务理念的介绍

服务产品同其他有形产品一样，也强调产品要能满足不同的消费者需求。消费者需求在有形产品中可以转变成具体的产品特征和规格，同时这些产品特征和规格也是产品生产、产品完善和产品营销的基础。但是这些具体的规格对于服务产品来说犹如空中楼阁一般。因而服务企业需要明确“服务产品”的本质或“服务理念”。