

# QUALITY OF SERVICE INSTITUTE

LUXURY SERVICE MINDSET

LUXURY SALES EXPERTISE

LUXURY SERVICE ADAPTATION

LUXURY BRAND EXPERIENCE

**LUXURY SERVICE DESIGN**



## LUXURY SERVICE DESIGN



Design your service strategy to create a unique client experience.  
차별화 된 고객 경험을 제공하기 위한 서비스 전략을 수립합니다.



Identify your bespoke service signatures to reinforce your brand promise.  
브랜드 파워 강화를 위해 브랜드 정체성에 맞는 브랜드 고유의 서비스를 개발합니다.



Drive your service standards to sustain on the long term the momentum of service excellence.  
장기적으로 서비스 품질 향상을 가속화하기 위한 서비스 표준을 정립합니다.



Position your people as brand ambassadors to enhance the emotional experience.  
고객들이 서비스로 느낄 수 있는 감성 경험 강화를 통해 직원들이 브랜드를 대변할 수 있도록 교육합니다.

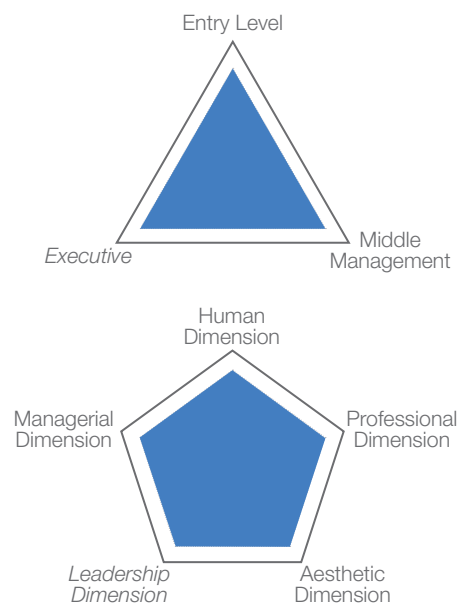
**Up to 4 days program with 3 customizable modules**

**3가지 맞춤형 모듈로 구성된 최대 4일 과정**

### PROGRAM OVERVIEW

- 1 Luxury Client Experience Fundamentals
- 2 Luxury Client Service Experience Workshop
- 3 Bespoke Service Ceremonial

### DIMENSION & AUDIENCE



## 1 Luxury Client Experience Fundamentals

Enhance the brand experience by instilling creativity in the definition of the client experience as well as a luxury service common mindset and objectives.

고객 경험에 독창성을 불어넣어 브랜드 경험을 강화하고 럭셔리 서비스에 대한 보편적인 사고방식과 목표들을 이해합니다.

Competencies: Professionalism Attitude

## 2 Luxury Client Service Experience Workshop

Foster the brand experience through high level of consistency, motto, values, and service signatures own by the brand and people.

브랜드가 가진 일관성, 동기, 가치와 고유 서비스에 대한 수준 높은 이해를 통해 브랜드 경험을 강화합니다.

Competencies: Customer Experience Adaptability

## 3 Bespoke Service Ceremonial

Materialize the service signatures by performing “the words to express it, actions to achieve it and special extra touches”.

“표현하기 위한 말들과 색다른 경험을 위한 실행력” 을 현실화 하기 위한 브랜드 고유의 서비스를 구체화하는 방법을 배웁니다.

Competencies: Customer Experience Adaptability