

Improving Service Quality and Service Standard



หลักสูตรนี้มีใช้หลักสูตรในการพัฒนาทักษะด้านการบริการทั่วไป หากแต่เป็นหลักสูตรสำหรับผู้ที่ต้องรับผิดชอบหรือบริหารงานบริการ (Service Management) ที่มุ่งหวังที่จะเข้าใจลักษณะของงานบริการ และพฤติกรรม ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่องานบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพในงานบริการของตนให้ดียิ่งขึ้น เพิ่มคุณภาพงานบริการด้วยการบริหารจัดการระบบการบริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนการสร้างมาตรฐานจากมุมมองลูกค้า (Customer Service Standard) และต้องเห็นถึงปัจจัยสู่ความสำเร็จของงานบริการทั้งจากภายนอก และภายในองค์กร และกลยุทธ์ต่างๆ ในงานบริการ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้าได้จริง

หลักสูตรการปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานในงานบริการ

พฤษภาคมที่ 26 สิงหาคม 2553



- การเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันในธุรกิจบริการ
- การสร้างวัฒนธรรมบริการ
- ระดับความพึงพอใจของลูกค้า : Un-Satisfaction - Satisfaction - Delight
- หลักสามเหลี่ยมของงานบริการ - Service Triangle
 - External Service - Internal Service - Interactive Service
- เครื่องมือสร้างบริการและความสัมพันธ์ต่อลูกค้า (Tools Service & Customer Relation)
- ข้อคิดในการบริหาร CRM ในงานบริการ
- ปัจจัยการสร้างบริการที่ประทับใจ
- ปฏิสัมพันธ์เพื่อการบริการที่ประทับใจ
- กระบวนการสร้างมาตรฐานบริการ
 - มาตรฐานพฤติกรรมกับมาตรฐานการวัด
 - การวัดผล แจ้งผล และการปรับมาตรฐาน



Improving Service Quality and Service Standard

หลักสูตรการปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานในงานบริการ

Objective

- เพื่อจะได้เข้าใจธรรมชาติของงานบริการ และความคาดหวังของลูกค้าในงานบริการมากยิ่งขึ้น
- เข้าใจความหมายของ Customer Value และการปรับปรุง หรือเพิ่มพูนคุณภาพในการบริการมากยิ่งขึ้น
- เรียนรู้กระบวนการบริหารงานบริการภายนอกและภายใน (External Service & Internal Service) ที่มีผลต่อการปรับปรุงคุณภาพในงานบริการ
- เรียนรู้กระบวนการสร้างมาตรฐานในการบริการ อย่างเป็นขั้นเป็นตอน
- แนวทางการสร้างวัฒนธรรมในงานบริการ ให้เกิดขึ้นในองค์กรได้จริง
- ข้อคิดต่างๆ ในการบริหารระบบร้องทุกข์จากลูกค้า และระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์



วิทยากร

อ.จุลชัย จุลเจือ

ประสบการณ์ที่ผ่านมา

หัวหน้าแผนกฝึกอบรม (Chief Training) บริษัท ดาต้าแมท จำกัด (มหาชน)

ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

ค่าธรรมเนียม 4,800 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) สถานที่ โรงแรม Swissotel Le Concorde (ถ.รัชดาภิเษก)
26 สิงหาคม 2553 (ลงทะเบียน 8.30-9.00 น. อบรม 9.00-16.00 น.)

See Details for English Version Click ---- www.sbdc.co.th

ใบตอบรับ

สนใจสมัคร กรอกรายละเอียด ส่ง FAX ใบตอบรับกลับมาที่ โทรสาร 0-2559-2148 หรือสมัครผ่านทาง Website

1.....ตำแหน่ง/ฝ่าย.....

E - Mail.....

2.....ตำแหน่ง/ฝ่าย.....

E - Mail.....

3.....ตำแหน่ง/ฝ่าย.....

E - Mail.....

4.....ตำแหน่ง/ฝ่าย.....

E - Mail.....

ชื่อบริษัท / องค์กร.....

ประเภทธุรกิจ.....

ที่อยู่.....

ชื่อผู้ประสานงาน.....

ตำแหน่ง.....

ฝ่าย.....

โทรศัพท์.....

มือถือ.....

โทรสาร.....

E-mail :

การชำระเงิน

- ชำระโดยส่งจ่ายเช็ค/แคชเชียร์เช็ค ชีตคร่อม ส่งจ่ายในนาม

“บริษัท ศูนย์พัฒนาหลักสูตรทางธุรกิจ จำกัด” เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 3011731550

1755 ซ.ลาดพร้าว 94 ถ.ลาดพร้าว แขวง/เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310

- โอนเงินเข้าบัญชี

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาศรีวิภาทาวน์อินทาวน์ บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 609-2-01313-6

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสี่แยกศรีวิภา บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 140-2-12879-3

** หมายเหตุ หากต้องการยกเลิกหลักสูตรต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน

มิฉะนั้นท่านต้องชำระค่าใช้จ่ายร้อยละ 30 ของค่าธรรมเนียมการอบรม

!!! พิเศษ สำรอง 3 ที่นั่ง ฟรี 1 ที่นั่ง

3 Get 1 Free

สมาชิกศูนย์ฯ รับส่วนลด 10%

สมัครสมาชิกศูนย์ฯ 1,200 บาท/ปีพร้อมรับสิทธิประโยชน์กับทางศูนย์ฯ

(ขอสงวนสิทธิ์สำหรับสมาชิกและผู้สำรองที่นั่งล่วงหน้าก่อน)