



หลักสูตร แนวทางการยกระดับมาตรฐานและการจัดการงานด้านการบริการ



“ เรียนรู้การวิเคราะห์ลูกค้า สร้างมาตรฐานบริการออกแบบ Customer Journey และรับมือข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ ”

จะดีไหมหากเรามาค้นหาความต้องการของลูกค้า และ คุณค่าที่องค์กรมีเพื่อสร้างมาตรฐานในการบริการ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า ผ่านการยกระดับมาตรฐานและการจัดการงานด้านการบริการที่เหนือคู่แข่ง

หลักสูตรนี้จะทำให้ท่าน เห็นความสำคัญของกระบวนการให้บริการ เสริมสร้างแนวคิดและทัศนคติในงานบริการ ที่จะส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร เรียนรู้การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย และออกแบบกระบวนการบริการ แผนบริการ สร้างมาตรฐานในการบริการที่สะท้อนจากพฤติกรรมภายในของลูกค้า เพื่อนำไปยกระดับประสิทธิภาพงานบริการให้เกิด เป็นนวัตกรรมบริการที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและซ้ำที่เหนือคู่แข่ง

Course Outline

Introduction to Service Excellence

- เข้าใจความสำคัญของ Service Excellence
- ประโยชน์ของการสร้าง Service Excellence ที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า
- การวางพื้นฐานของการสร้างวัฒนธรรม สำหรับการบริการที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

Identifying Customer Needs and Expectations

- วิเคราะห์ว่าลูกค้าเราคือใคร
- วิเคราะห์ Feedback ของลูกค้า และแยกให้ออกระหว่าง Customer Needs และ Customer Expectation
- สร้าง Customer Personas และแยกความแตกต่างของลูกค้าแต่ละประเภท (Customer Segmentation)

Defining Service Objectives and Metrics

- การกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริการให้ชัดเจน เพื่อสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า
- การกำหนด KPIs เพื่อวัดประสิทธิผลของการบริการ
- การวิเคราะห์การบริการเปรียบเทียบ จุดอ่อน จุดแข็งของธุรกิจ

Designing Service Standards and Processes

- การสร้าง Service Standard เพื่อสะท้อนความต้องการของลูกค้า และ คุณค่าที่องค์กรมี โดยการหา Pain point บนเครื่องมือ Customer Journey Mapping
- ออกแบบกระบวนการรายละเอียดและแผนการบริการ เพื่อบรรลุเป้าหมาย
- ออกแบบกระบวนการบริการให้เข้าถึงผู้รับบริการ “ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน”
- Omotenashi หลักการสร้างงานบริการแบบญี่ปุ่น

Handling Difficult Situations and Complaints

- วิธีการบริหารและแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ เปลี่ยนอุปสรรคของประสบการณ์เชิงลบ เป็นโอกาสในการสร้างประสบการณ์เชิงบวก
- Empathy Listening is Key Success Factor
- การสื่อสารตรงใจ ลดความเข้าใจผิดและร้องเรียน



JPLIFT>>> SERVICE STANDARD & MANAGEMENT



📅 อังคารที่ 17 มิ.ย. 68

📍 Swisotel



คุณนิศรา เชี่ยวพัฒนาเจริญ

Managing Director, Growth Trading and Solution Co.,Ltd.
ประสบการณ์ : Customer Consultant, SCG Co.,Ltd.
: Product Partner, SCG Experience Co.,Ltd

หลักสูตร แนวทางการยกระดับมาตรฐานและการจัดการงานด้านการบริการ

Objectives

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเห็นความสำคัญของกระบวนการให้บริการ
2. เพื่อเสริมสร้างแนวคิดและทัศนคติในงานบริการที่จะส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร
3. เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และสร้างมาตรฐานในการบริการจากพฤติกรรมลูกค้า
4. เพื่อให้เข้าใจในการสร้างงานบริการโดยนำเสนอในเชิงจุดร่วมกันระหว่างองค์กรผู้ให้บริการและลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและซื้อซ้ำ
5. เพื่อนำไปยกระดับประสิทธิภาพงานบริการให้เกิดเป็นวัฒนธรรมการบริการที่เหนือคู่แข่งสนใจให้ลูกค้าเกิดความอยากต่อสินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สนใจสมัครหลักสูตร



Line
@strategiccenter



เว็บไซต์
www.sbdc.co.th

1	ชื่อ		
	ตำแหน่ง/ฝ่าย		
	E-mail		
2	ชื่อ		
	ตำแหน่ง/ฝ่าย	มือถือ	
	E-mail		
3	ชื่อ		
	ตำแหน่ง/ฝ่าย	มือถือ	
	E-mail		
ชื่อบริษัท/องค์กร			
☐ สำนักงานใหญ่ ☐ สาขา			
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี			
ประเภทธุรกิจ			
มือถือ			
ที่อยู่			
ชื่อผู้ประสานงาน			
ตำแหน่ง/ฝ่าย			
โทรศัพท์			
มือถือ			
โทรสาร			
E-mail			

ค่าธรรมเนียม 7,800 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

สมาชิกศูนย์ฯ รับส่วนลด 10 %

สมาชิกศูนย์ฯ 1,500 บาท / ปี
พร้อมรับสิทธิประโยชน์กับทางศูนย์ฯ
(ขอสงวนสิทธิ์สำหรับผู้ที่สำรองที่นั่ง
ล่วงหน้าก่อน)



การชำระเงิน

ชำระโดยสั่งจ่ายเช็ค/แคชเชียร์เช็ค ชิดคร่อม
สั่งจ่ายในนาม
"บริษัท ศูนย์พัฒนาบุคลากรทางธุรกิจ จำกัด"
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105539066692
1755 ซ.ลาดพร้าว 94 ถ. ลาดพร้าว แขวงพลับพลา
เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310



โอนเงินเข้าบัญชี

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



***หมายเหตุ หากต้องการยกเลิกหลักสูตรต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน
มิฉะนั้นท่านต้องชำระค่าใช้จ่ายร้อยละ 30 ของค่าธรรมเนียมการอบรม

สนใจติดต่อสอบถามที่ ศูนย์พัฒนาบุคลากรทางธุรกิจ

โทร : 085-485-8825 หรือ www.sbdc.co.th

STRATEGIC

ศูนย์พัฒนาบุคลากรทางธุรกิจ