

หลักสูตร การวัดความพึงพอใจลูกค้า

ระยะเวลาอบรม 1 วัน

หลักการและเหตุผล

ในแง่มุมมองของการบริการนั้น สิ่ง que ทุกหน่วยงานพยายามที่จะสร้างความได้เปรียบแข่งขันนั้น “ความพึงพอใจของลูกค้า” เป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก ดังนั้น ทุกหน่วยงานจำเป็นต้องวัดความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อให้ทราบมุมมองในสายตาลูกค้าว่าพอใจ หรือไม่พอใจ อะไรในงานบริการของหน่วยงาน อันจะเป็นแนวทางไปสู่การปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการวัดความพึงพอใจ มีวิธีการและหลักในการสร้างแบบวัดเพื่อให้เหมาะสม และสะท้อนถึงความพึงพอใจของลูกค้าได้ดีที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบหลักการและเทคนิควิธีการวัดความพึงพอใจและหาความต้องการลูกค้าในรูปแบบต่างๆ
2. เพื่อทราบหลักการในการสำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ
3. เพื่อให้สามารถสร้างเครื่องมือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า และแนวทางการนำผลการสำรวจไปใช้ในการปรับปรุง

หัวข้อการฝึกอบรม

- ความหมายของความพึงพอใจลูกค้า และความสำคัญ
- วิธีวัดความพึงพอใจลูกค้า
- เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล
- การใช้ประโยชน์ข้อมูลความพึงพอใจลูกค้า
- การบริหารความพึงพอใจลูกค้า
- กรณีศึกษาการวัดและวิเคราะห์ และการนำผลการสำรวจสู่การปรับปรุง

วิธีการฝึกอบรม

บรรยาย และฝึกปฏิบัติ (Workshop)

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

ผู้บริหารระดับกลาง ฝ่ายบริการลูกค้า

จำนวนผู้เข้าอบรม 40 คน

อุปกรณ์ประกอบการอบรม

รายการ	จำนวน
1. เครื่อง LCD Projector	1 เครื่อง
2. กระดานไวท์บอร์ด หรือ Flip Chart และปากกาเคมี	1 ชุด

ราคาค่าบริการ

- วันจันทร์ – ศุกร์ ราคาวันละ 25,000 บาท
- วันเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ราคาวันละ 31,250 บาท

หมายเหตุ :

- ราคาไม่รวมค่าเดินทาง ค่าที่พัก(ถ้ามี) และยังไม่รวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม VAT 7 %
- สถาบันได้รับยกเว้นการหักภาษี ณ ที่จ่าย 3%
- สถาบันจัดส่งต้นฉบับเอกสารประกอบการอบรม (PDF FILE) ให้ 1 ชุด

***** ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสามารถลดหย่อนภาษีเงินได้
ตามประกาศ พ.ร.บ. ส่งเสริมพัฒนาฝีมือแรงงาน *****