



หลักสูตร การบริการที่เหนือชั้น (Superior Service : Service Quality for Front Line Staff)

ระยะเวลาอบรม 2 วัน

หลักการและเหตุผล

Service Quality เป็นเครื่องมือที่จะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการและพัฒนาระบบการบริการ พัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กรสู่ความเป็นเลิศ บริษัท จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ เพื่อมุ่งเน้นความได้เปรียบทางการแข่งขันและประกาศให้กับระดับปฏิบัติการทราบ เพื่อนำไปปฏิบัติงานบริการที่เหมาะสม และประเมินผลคุณภาพการให้บริการ ตามดัชนีชี้วัดความสำเร็จที่กำหนดขึ้น เพื่อสามารถให้บริการให้ตรงตามความต้องการ หรือเหนือความคาดหมายแก่ลูกค้าได้ ซึ่งจะทำให้องค์กรนั้นสามารถเติบโตและได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์ได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงความสำคัญของบริการที่สนองตอบความต้องการของลูกค้า
2. เพื่อให้แนวคิด และหลักการการพัฒนาระบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ
3. เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ ปรับปรุง กำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

หัวข้อการฝึกอบรม

- แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการ
- ความหมาย และลักษณะของงานบริการ
- กลยุทธ์ในการบริหารงานบริการ
- ปัญหาของงานบริการ และแนวทางแก้ไข
- การวัดผลมาตรฐานการบริการและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

วิธีการฝึกอบรม

การบรรยายโดยวิทยากรที่ปรึกษาจากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ พร้อมฝึกทำกิจกรรมกลุ่ม

คุณสมบัติของผู้เข้าอบรม

พนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้เกี่ยวข้อง และผู้สนใจทั่วไป

จำนวนผู้เข้าอบรม 25-30 คน

กำหนดการอบรม

วันที่หนึ่ง

เวลา	กิจกรรม
9:00 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • ความสำคัญของงานบริการ • บริการ (Service) คืออะไร • ผู้ให้บริการคือใคร (การวิเคราะห์ตนเอง) • ผู้รับบริการคือใคร (การวิเคราะห์ลูกค้า) • อะไรคือคุณภาพงานบริการ • จะเกิดอะไรขึ้นเมื่อลูกค้าไม่พอใจ • การบริหารงานบริการให้มีประสิทธิภาพ • การวางแผนคุณภาพของวงจรบริการ • การวิเคราะห์คุณภาพบริการ
12.00-13.00	พักรกลางวัน
13.00-16.30	<ul style="list-style-type: none"> • กิจกรรมกลุ่ม การวิเคราะห์คุณภาพบริการ • นำเสนอ • ถาม-ตอบ



หลักสูตร การบริการที่เหนือชั้น (Superior Service : Service Quality for Front Line Staff)

ระยะเวลาอบรม 2 วัน

วันที่สอง

เวลา	กิจกรรม
9:00 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> ● การสร้างมาตรฐานการบริการ ● การเชื่อมประสานบริการ (Service Interface Model) ● การวัดผลในงานบริการระดับปฏิบัติการ ● เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ <ul style="list-style-type: none"> - การต้อนรับลูกค้า - การสื่อสารอย่างไร ให้ลูกค้าประทับใจ - ศิลปะการใช้โทรศัพท์ในงานบริการที่เป็นเลิศ - การพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการ ● การจัดการปัญหา และข้อร้องเรียน
12.00-13.00	พักกลางวัน
13.00-16.30	<ul style="list-style-type: none"> ● กิจกรรมกลุ่ม ฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง ● กรณีศึกษา ● นำเสนอ ● ถาม-ตอบ

หมายเหตุ : พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม เวลา 10.30-10.45 น. และ 14.30-14.45 น.

อุปกรณ์ประกอบการอบรม

รายการ

- | | |
|--|-----------|
| - เครื่อง LCD PROJECTOR | 1 เครื่อง |
| - Microphone | 1 ตัว |
| - กระดานไวท์บอร์ด หรือ FLIP CHART และปากกาเคมี | |

ราคาค่าบริการ

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

หมายเหตุ :

- สมาชิกสถาบันรับส่วนลด 10 %
- ราคานี้ไม่รวมค่าเดินทาง ค่าที่พัก(ถ้ามี) และยังไม่รวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม VAT 7 %
- สถาบันได้รับยกเว้นการหักภาษี ณ ที่จ่าย 3%
- สถาบันนำส่งต้นฉบับเอกสารประกอบการฝึกอบรม 1 ชุด เพื่อให้ทางบริษัทสำเนาแจกจ่ายให้กับผู้เข้าร่วมฝึกอบรม

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