



หลักสูตร หัวใจสู่การบริการที่เป็นเลิศ สำหรับผู้บริหาร (Service Quality for Management)

ระยะเวลาอบรม 1 วัน

หลักการและเหตุผล

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

วัตถุประสงค์

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

หัวข้อการฝึกอบรม

- ความหมายและลักษณะของงานบริการ
- กลยุทธ์ในการบริหารงานบริการ
- ปัญหาของงานบริการ และแนวทางการแก้ไข
- การวัดผลมาตรฐานการบริการ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- บทบาทผู้บริหารรุ่นใหม่

วิธีการฝึกอบรม

การบรรยายโดยวิทยากรที่ปรึกษาจากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติที่มีประสบการณ์

คุณสมบัติของผู้เข้าอบรม

ผู้บริหาร เจ้าของกิจการ ผู้จัดการ หรือผู้ดูแลการพัฒนาระบบการบริการขององค์กร

จำนวนผู้เข้าอบรม 25-30 คน

กำหนดการอบรม

เวลา	กิจกรรม
9:00 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับงานบริการ • ความหมายของงานบริการ • คุณลักษณะของงานบริการ • กลยุทธ์ในการบริหารงานบริการ
12:00 – 13:00	พัก
13:00 – 16:00	<ul style="list-style-type: none"> • ปัญหาของงานบริการ • สาเหตุของปัญหาและแนวทางการแก้ไข • การวัดผลมาตรฐานการบริการและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง • บทบาทผู้บริหารรุ่นใหม่

หมายเหตุ : พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม เวลา 10.30 – 10.45 น. และ 14.30 – 14.45 น.

พักรับประทานอาหารกลางวัน เวลา 12.00 – 13.00 น.

อุปกรณ์ประกอบการอบรม

รายการ

- เครื่อง LCD PROJECTOR 1 เครื่อง
- White Board หรือ Flip Chart และปากกาเคมี



หลักสูตร หัวใจสู่การบริการที่เป็นเลิศ สำหรับผู้บริหาร (Service Quality for Management)

ระยะเวลาอบรม 1 วัน

ราคาค่าบริการ

- วันจันทร์ – ศุกร์ ราคา วันละ 25,000 บาท
- วันเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ราคา วันละ 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 *****