



หลักสูตร เทคนิคการจัดทำพิมพ์เขียวบริการ (Service Blue Print for Excellence Service)

ระยะเวลาอบรม 2 วัน

หลักการและเหตุผล

จากภาวะปัจจุบันที่ทุกธุรกิจมีการแข่งขันสูง หลายหน่วยงานจึงมีการปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อรองรับกับความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลาย

ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีองค์การจะต้องมาวิเคราะห์กระบวนการ จุดที่มีโอกาสผิดพลาดสูง เพื่อหาแนวทางป้องกัน และสร้างมาตรฐานที่เหนือชั้นให้กับองค์การ ให้เป็นมาตรฐานการทำงานที่เหมาะสม อันจะส่งผลให้ธุรกิจมีความสำเร็จที่ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. ทราบแนวคิดในการให้บริการที่ดี
2. ทราบวิธีการจัดเตรียมพิมพ์เขียวของการบริการเพื่อการพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีมาตรฐาน
3. เพื่อสามารถวิเคราะห์พิมพ์เขียว ระบุจุดล้มเหลวในกระบวนการส่งมอบบริการและกำหนดมาตรฐานและกลยุทธ์ในการจัดการกับสถานการณ์ดังกล่าวอย่างเหมาะสม

หัวข้อการฝึกอบรม

- แนวคิดในการให้บริการที่ดี
- แนวทางการจัดทำพิมพ์เขียวของการบริการ
- การจัดเตรียมพิมพ์เขียวของการบริการ เพื่อ แสดงขั้นตอน รายละเอียดในการให้บริการ
- การระบุจุดล้มเหลวในกระบวนการส่งมอบบริการ
- กำหนดกลยุทธ์ในการจัดการกับสถานการณ์ดังกล่าวอย่างเหมาะสม
- ตัวอย่างการจัดทำพิมพ์เขียวของการบริการ

วิธีการฝึกอบรม

การบรรยาย กิจกรรม และ Workshop

คุณสมบัติของผู้เข้าอบรม

พนักงานระดับหัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติการ ผู้เกี่ยวข้อง และผู้สนใจทั่วไป

จำนวนผู้เข้าอบรม 25-30 คน

กำหนดการอบรม

วันที่หนึ่ง

เวลา	กิจกรรม
9:00 – 10:30	<ul style="list-style-type: none"> ● ความสำคัญการบริการ ● ความต้องการลูกค้า
10.30-10.45	พัก
10.15-12.00	<ul style="list-style-type: none"> ● GAP ในงานบริการ ● วิเคราะห์ GAP การบริการ
12.00-13.00	พักรกลางวัน
13.00-14.30	<ul style="list-style-type: none"> ● ทฤษฎีสามเหลี่ยมสู่การบริการที่ดี ● การสร้างทัศนคติเชิงบวก
14.30-14.45	พัก
14.45-16.30	<ul style="list-style-type: none"> ● MOT ● กิจกรรมการวิเคราะห์ MOT



หลักสูตร เทคนิคการจัดทำพิมพ์เขียวบริการ (Service Blue Print for Excellence Service)

ระยะเวลาอบรม 2 วัน

วันที่สอง

เวลา	กิจกรรม
9:00 – 10:30	<ul style="list-style-type: none"> การจัดทำพิมพ์เขียวบริการ กิจกรรม การจัดทำพิมพ์เขียวบริการ
10.30-10.45	พัก
10.45-12.00	<ul style="list-style-type: none"> การวิเคราะห์พิมพ์เขียวบริการ เพื่อหาจุดล้มเหลว กิจกรรม การประเมินความเสี่ยง เพื่อหาจุดล้มเหลว
12.00-13.00	พักรกลางวัน
13.00-14.30	<ul style="list-style-type: none"> การจัดทำแผนเฝ้าระวังจุดล้มเหลว แนวทางการแก้ไข และป้องกัน
14.30-14.45	พัก
14.45-16.30	<ul style="list-style-type: none"> กิจกรรม การจัดทำแผนการเฝ้าระวังจุดล้มเหลว จัดทำแผนงาน นำเสนอผลงาน สรุป ถามตอบ

อุปกรณ์ประกอบการอบรม

รายการ

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

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 *****