

IN-HOUSE TRAINING

SMI: Strategic Service Management and Improvement Program

โปรแกรมการบริหารและปรับปรุงคุณภาพการบริการเชิงกลยุทธ์

จำนวน รวม 8 วัน เวลา 09.00-16.00 น.

หลักสูตร สำหรับผู้จัดการ ผู้บริหารงานบริการ ขององค์กร

เน้นระบบการบริหารและปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างมีกลยุทธ์ ครบทุกมิติ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันธุรกิจภาคบริการมีการแข่งขันและสร้างความโดดเด่นในการบริการ ทั้งในด้านคุณภาพ ความรวดเร็ว และความแตกต่าง เพื่อให้เหนือคู่แข่ง ดังนั้นแต่ละองค์กรต้องพัฒนาบุคลากร ผู้จัดการ ผู้บริหารงานบริการ ให้มีความรู้ในการบริหารและปรับปรุงคุณภาพการบริการ โดยมีมุมมอง แนวทางพัฒนาอย่างมีกระบวนการ ตั้งแต่การกำหนดกลยุทธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและบริการ กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า การจัดทำ Service Blue Print การวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการบริการ โดยใช้เครื่องมือปรับปรุงกระบวนการที่เหมาะสม กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์และประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า ตลอดจนสร้าง พัฒนามาตรฐานการบริการตามแนวคิด Service Quality และการบริการอย่างมีกลยุทธ์ เพื่อสร้างความยั่งยืน และความได้เปรียบขององค์กรอื่น

โปรแกรมฝึกอบรมนี้จะช่วยให้ผู้บริหาร ผู้จัดการงานด้านบริการ มีความรู้ความเข้าใจการบริหาร และปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างมีกลยุทธ์ ครบถ้วนทุกมิติ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ผู้บริหาร หรือบุคลากรที่มีหน้าที่ปรับปรุงและพัฒนาการบริการขององค์กรภาคบริการ

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบกลยุทธ์การบริการต่างๆ ในยุคปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต
- ทราบแนวคิด Service Quality และจัดทำ Service Blue Print เพื่อมาปรับปรุงระบบ กระบวนการบริการขององค์กรสามารถจัดระบบการรับฟังความต้องการ ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ด้วยวิธีการต่างๆ รวมทั้งการนำมาวิเคราะห์ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการบริการ และวางกลยุทธ์ด้านลูกค้าได้อย่างเหมาะสม
- ทราบวิธีการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ สร้างความสัมพันธ์ และประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า
- เห็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการ เครื่องมือการปรับปรุงกระบวนการสำหรับงานบริการ

ประโยชน์ที่จะได้รับ

- ทราบ GAP และแนวทางในพัฒนาการบริหาร ปรับปรุงกระบวนการบริการอย่างมีกลยุทธ์และเป็นระบบ
- สามารถพัฒนาระบบการบริหาร ปรับปรุงกระบวนการบริการโดยใช้แนวคิด Service Quality และ Service Blue Print และเครื่องมือการปรับปรุงการบริการที่เหมาะสมกับองค์กรได้
- ทราบแนวทางการพัฒนาระบบการรับฟังเสียงของการลูกค้า ระบบการจัดการข้อร้องเรียน และสร้างความสัมพันธ์และประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้าเพื่อความผูกพันที่ยั่งยืน

คุณสมบัติของผู้เข้าอบรม

- ระดับผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายบริการลูกค้า ผู้จัดการฝ่ายบริหารงานบริการ ผู้รับผิดชอบบริหารงานบริการ ผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
- ผู้รับผิดชอบพัฒนาคุณภาพ ปรับปรุงกระบวนการบริการขององค์กร
- องค์กรด้านบริการ เช่น หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ โรงแรม มหาวิทยาลัย ธนาคาร ท่องเที่ยว ร้านอาหาร ค้าปลีก ค้าส่ง ขนส่ง อสังหาริมทรัพย์ และอื่นๆ

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

- ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติแบบต่อเนื่อง เต็มวัน หรือ สัปดาห์ละ 1-2 วัน (หรือเว้นช่วงตามที่ต้องการ) รวม 8 วัน

กำหนดการ

Customer & Service Strategy and Service Quality

การกำหนดกลยุทธ์ลูกค้าและการบริการ, แนวคิด Service Quality

วันที่ 1 *Customer & Service Strategy*

- เปิดการอบรม
- Customer Focus
- Service & Customer Strategy
- ตัวอย่างกลยุทธ์ในงานบริการ
- สรุป และถามตอบ

วันที่ 2 *Service Quality*

- Service Quality Concept
- ปัญหาของงานบริการ
- ทฤษฎีสี่เหลี่ยมของการบริการ
- มาตรฐานการบริการ

Service Blue Print and Voices of Customer

การจัดทำพิมพ์เขียวบริการและการรับฟังความต้องการ ความวัดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของลูกค้า การวัดผล

วันที่ 3 *Service Blue Print*

- แนวคิดการจัดทำพิมพ์เขียวบริการ
- การจัดทำพิมพ์เขียวบริการ
- การระบุจุดล้มเหลว (Fail Point) ในกระบวนการส่งมอบบริการ
- การกำหนดแผน วิธีการเฝ้าระวัง
- การกำหนดวิธีปฏิบัติแก้ไข ป้องกัน
- Work shop

วันที่ 4 *Voices of Customer*

- กระบวนการรับฟังความต้องการ การวัดความพึงพอใจของลูกค้า
- ช่องทาง วิธีการต่างๆในการรับฟังความต้องการ
- การพัฒนา ปรับปรุง และออกแบบสำรวจความต้องการ การวัดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของลูกค้า
- การวิเคราะห์และนำข้อมูลจากการรับฟังเสียงลูกค้ามาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาบริการใหม่

วันที่ 5 Customer Relation and Customer Experience Management

- CRM & CEM กับกลยุทธ์บริการและการตลาด
- องค์ประกอบของ CRM & CEM
- CRM & CEM คู่ Customer Engagement
- CRM & CEM Process

วันที่ 6 Customer Complaint & Service Recovery Management

- Customer Complaint & Service Recovery
- สาเหตุการร้องเรียนของลูกค้า
- ประเภทข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ช่องทางการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า
- Customer Complaint & Service Recovery Management

วันที่ 7 Service Process Improvement & Productivity Tools for Service
การปรับปรุงกระบวนการ และเครื่องมือเพิ่มผลผลิตภาพการบริการ

- แนวคิดการปรับปรุงกระบวนการในงานบริการ
- มุมมองเกี่ยวกับงานที่ไม่มีมูลค่าเพิ่ม (Non-value added Work) ในงานบริการ
- การวิเคราะห์กระบวนการเพื่อหาจุดปรับปรุง
- เครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการสำหรับงานบริการ
- ตัวอย่าง กรณีศึกษา
- Work shop
- มอบหมายการบ้าน

วันที่ 8 Present การบ้านโดยผู้เข้ารับการอบรม และให้คำแนะนำโดยวิทยากร

- Present การบ้านโดยผู้เข้ารับการอบรม และให้คำแนะนำโดยวิทยากร (วิทยากรจำนวน 2 ท่าน)
- สรุปความคิดรวบยอด
- ปิดการอบรมและมอบประกาศนียบัตร

หมายเหตุ: พักรับประทานอาหารว่างเวลา 10.00-10.15 น. และ 15.00-15.15 น.

วิทยากรและที่ปรึกษาประจำโปรแกรม

คุณพัชรรพ คุณาวุฒิ

- วิทยากรที่ปรึกษาอาวุโส สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- วิทยากรและผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาระบบคุณภาพ Service Quality
- ประสบการณ์เป็นวิทยากรด้าน Service Quality, Service Blue Print, Superior Services มากกว่า 14 ปี
- ประสบการณ์ให้คำปรึกษาด้าน Service Quality ให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน มากกว่า 40 บริษัท

คุณจำลอง ชุนพลแก้ว

- ผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมการเพิ่มผลผลิต สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- นักเขียนและที่ปรึกษาประจำวารสาร Productivity World และจดหมายข่าวรายเดือน Productivity Corner
- นักเขียนประจำคอลัมน์ Work like a Pro หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ
- เขียนหนังสือ หลักการเพิ่มผลผลิต (Basic Productivity Improvement), Light Up, Quality Junction, Tools Box, Work Like a Pro และแปลหนังสือ Guide to TQM in Service Industries แต่งโดย Noriaki Kano

ประสบการณ์

- รองผู้อำนวยการสายงานพัฒนารัฐกิจและข้อมูล ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- ผู้จัดการแผนกประกันคุณภาพ และ QMR บริษัท ทริโอเทค (บางกอก) จำกัด
- วิศวกรอาวุโส ฝ่ายประกันคุณภาพ บริษัท ชันโยเคมีคอนดักเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด
- วิศวกรเครื่องมือวัดและทดสอบ ฝ่ายวิศวกรรม บริษัท เดลต้าอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นต้น

คุณณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์

- วิทยากรที่ปรึกษาอาวุโส สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีประสบการณ์ด้านการวัดความพึงพอใจ และหาความต้องการลูกค้า
- วิทยากรที่ปรึกษาด้านการวัดความพึงพอใจลูกค้า
- ผู้เขียนคู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า การรับฟังเสียงของลูกค้า
- ผู้เขียนบทความ ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจลูกค้าของไทย: ตัวชี้วัดที่ถูกลืม
- ผู้เขียนบทความด้านการรับฟังเสียงลูกค้า วารสาร Productivity World

คุณวุฒิพงษ์ บุญนายวา

- ผู้จัดการส่วนบริหารการผลิต สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- ที่ปรึกษาด้านการเพิ่มผลผลิตภาพ การปรับปรุงกระบวนการให้กับภาคบริการและภาคผลิต อาทิ โรงงานยาสูบ, บจก.ซีพีเอฟ ผลิตภัณฑ์อาหาร, บจก. ปตท.บริหารธุรกิจค้าปลีก, องค์การส่งเสริมโคนมแห่งประเทศไทย, ธนาคารออมลิน, กรมอนามัย, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ, และคลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา เป็นต้น
- ประสบการณ์เป็นวิทยากรและที่ปรึกษาด้านการปรับปรุงกระบวนการ มากกว่า 12 ปี
- ผู้เชี่ยวชาญรับเชิญตรวจประเมินรางวัลอุตสาหกรรมดีเด่น
- ผู้ตรวจประเมินรางวัลสุดยอด SMEs แห่งชาติ

(กำหนดการและวิทยากรอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามเหมาะสม ทั้งนี้พิจารณาจากประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ)

การออกใบประกาศนียบัตร (Certificate)

- เมื่อจบหลักสูตรผู้เข้าฝึกอบรมจะได้รับประกาศนียบัตร โดยจะต้องเข้าอบรมต่อเนื่องทุกครั้ง และเวลาในการอบรมรวมไม่น้อยกว่า 80% ของเวลาอบรม

สิ่งที่ผู้เรียนจะได้รับ

- เอกสารประกอบการฝึกอบรม
- หนังสือ Productivity World

อุปกรณ์ที่ลูกค้าต้องเตรียม

- เครื่อง LCD Projector 1 เครื่อง
- จัดห้องแบบกลุ่ม กลุ่มละ 5-6 ท่าน จำนวน 8 กลุ่ม
- Flip Chart และปากกาเคมี จำนวน 9 ชุด

ค่าธรรมเนียม

- วันจันทร์ – ศุกร์ ราคา วันละ 35,000 บาท
- วันเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ วันละ 43,750 บาท
(ราคายังไม่รวม VAT 7% และสถาบันได้รับยกเว้นการหัก ณ ที่จ่าย 3%)
- สมาชิกสถาบันรับส่วนลด 10 %
- ไม่รวมค่าเดินทางและค่าที่พักของวิทยากร (ถ้ามี)
- ไม่รวมสถานที่และอาหารในการจัดอบรม
- จำนวนผู้เข้ารับการอบรมไม่เกิน 45 ท่านต่อรุ่น
- วิทยากรวันละ 1 ท่าน ยกเว้นวันที่ 8 วิทยากร 2 ท่าน
- ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสามารถลดหย่อนภาษีเงินได้ตามประกาศ พ.ร.บ. ส่งเสริมพัฒนาฝีมือแรงงาน

วิธีการชำระเงิน

- ส่งจ่ายเช็คในนาม “มูลนิธิเพื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ” หรือ
“Foundation for Thailand Productivity Institute”
- โอนเงินผ่านธนาคารกรุงเทพ สาขาอาคารยาคุลท์ สนามเป้า
ชื่อบัญชี “มูลนิธิเพื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ”
บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 210-0-50861-9

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

ส่วนสนับสนุนธุรกิจ ฝ่ายปรึกษาแนะนำ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
โทรศัพท์ 02-619-5500 ต่อ 571 (คุณแมนทอร์) โทรสาร 02-619-8090
E-mail: Manthorn@ftpi.or.th