



หลักสูตร Customer service excellence

กลยุทธ์การผูกใจลูกค้าด้วยการบริการที่เป็นเลิศ

หลักการและเหตุผล

ในโลกแห่งการแข่งขันยุคปัจจุบันที่มีความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้น ข้อมูลความคิดเห็น และการวิจารณ์ของลูกค้าคนอื่นๆ ในโลกโซเชียลมีเดียที่พลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของลูกค้า ทำให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังพื้นฐานไม่เพียงพอสำหรับการดำเนินธุรกิจอีกต่อไป ดังนั้นเพื่อให้ธุรกิจสามารถนำหน้าคู่แข่ง จึงจำเป็นต้องพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมาจากการบริหารงานของทุกส่วนในองค์กรที่ต้องนำลูกค้ามาเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงาน เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยมให้กับลูกค้าด้วยการสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนและนวัตกรรมตลอดการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ทราบหลักการแห่งการบริการที่เป็นเลิศ
- เพื่อให้ทราบถึงแนวคิดและแม่แบบการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence Model)
- เพื่อให้ทราบแนวทางในการสร้างองค์การการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence Organization)

หัวข้อการฝึกอบรม

- แนวคิดและหลักการของการบริการที่เป็นเลิศ
- แม่แบบการบริการที่เป็นเลิศ
- แนวทางปฏิบัติขององค์การการบริการที่เป็นเลิศ

วิธีการฝึกอบรม

การบรรยาย การฝึกปฏิบัติ (Workshop)

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

1. ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารงานการบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้ที่ต้องการทำความเข้าใจกับเนื้อหาของมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ CEN/TS 16888

จำนวนผู้เข้าอบรม 25-30 คน

กำหนดการอบรม

วันที่หนึ่ง

เวลา	กิจกรรม
9:00 – 16:00	<ul style="list-style-type: none"> ● 7 หลักการแห่งการบริการที่เป็นเลิศ ● แม่แบบการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence Model) <ul style="list-style-type: none"> - การออกแบบประสบการณ์ที่ยอดเยี่ยมของลูกค้า - วิสัยทัศน์และกลยุทธ์การบริการที่เป็นเลิศ - การปลูกฝังวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ - การจัดการนวัตกรรมการบริการ



หลักสูตร Customer service excellence

กลยุทธ์การผูกใจลูกค้าด้วยการบริการที่เป็นเลิศ

วันที่สอง

เวลา	กิจกรรม
9:00 – 16:00	<ul style="list-style-type: none"> แม่แบบการบริการที่เป็นเลิศ (ต่อ) การสร้างความผูกพันของบุคลากร การทำความเข้าใจในความความต้องการและความปรารถนาของลูกค้า การจัดการกระบวนการสร้างประสบการณ์ของลูกค้า การติดตามและประเมินผลลัพธ์การบริการที่เป็นเลิศ

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
- กระดานไวท์บอร์ด หรือ FLIP CHART และปากกาเคมี 3-4 ชุด

ราคาค่าบริการ

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

หมายเหตุ :

- ราคานี้ไม่รวมค่าเดินทาง ค่าที่พัก(ถ้ามี) และยังไม่รวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม VAT 7 %
- สถาบันได้รับยกเว้นการหักภาษี ณ ที่จ่าย 3%

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

