



การบริหารคุณภาพในงานบริการ (Quality Management in Service)

ระยะเวลาอบรม 1 วัน

หลักการและเหตุผล

“ทุกสัมผัสแห่งการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า” คุณภาพในการบริการ เกิดจากการวางแผน การออกแบบ และการส่งมอบบริการในทุกขั้นตอน จนเกิดเป็นวงจรแห่งการบริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น ประทับใจ เชื่อใจ และไวใจในการบริการขององค์กร การบริการนั้น เกิดจากความมุ่งมั่นของผู้บริหารและพนักงานในการพัฒนาระบบการบริการให้กับลูกค้าผ่านทางระบบการจัดการ เทคโนโลยี และบุคลากรขององค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ทราบ และตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างคุณภาพในงานบริการ และใช้คุณภาพเป็นปัจจัยในการแข่งขัน เพื่อความอยู่รอดของกิจการในยุคโลกาภิวัตน์
2. เพื่อทราบแนวทางการควบคุมคุณภาพ และการบริหารคุณภาพที่จะเป็นพื้นฐานสู่การศึกษา ระบบ ISO 9000 เพื่อประยุกต์ใช้ในองค์กรต่อไป

หัวข้อการฝึกอบรม

- ความสำคัญของคุณภาพในยุคโลกาภิวัตน์
- ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพในงานบริการ
- ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการที่ดี
- แนวทางการประกันคุณภาพในงานบริการ
- ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 กับงานบริการ
- บทบาทที่เหมาะสมของบุคคลทุกระดับในองค์กรบริการ
- หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ

วิธีการฝึกอบรม

- การบรรยายโดยวิทยากรที่ปรึกษาจากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ที่มีประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องการบริหารคุณภาพในอุตสาหกรรมการผลิตแก่หน่วยงานต่างๆ
- การฝึกปฏิบัติโดยใช้กรณีศึกษา และนำเสนอผลงาน

คุณสมบัติของผู้เข้าอบรม

ทุกท่านที่สนใจโดยไม่จำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานด้านคุณภาพ หรือการควบคุมคุณภาพมาก่อน เพราะเป็นหลักสูตรพื้นฐานสำหรับหลักสูตรต่อเนื่องเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ต่อไป

จำนวนผู้เข้าอบรม

30-50 คน (ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้จัดหลักสูตร สามารถปรับให้เหมาะสมกับองค์กรนั้นๆ)

กำหนดการอบรม

เวลา	กิจกรรม
09.00-12.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> • ความสำคัญของคุณภาพในยุคโลกาภิวัตน์ • ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพในงานบริการ • ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งการบริการที่ดี • แนวทางการประกันคุณภาพในงานบริการ
12.00-13.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> • พักร
13.00-16.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> • ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 กับงานบริการ • บทบาทที่เหมาะสมของบุคคลทุกระดับในองค์กรบริการ • หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ

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



การบริหารคุณภาพในงานบริการ (Quality Management in Service)

ระยะเวลาอบรม 1 วัน

อุปกรณ์ประกอบการอบรม

รายการ

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

ราคาค่าบริการ

- วันจันทร์ – ศุกร์ ราคาวันละ 20,000 บาท
- วันเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ราคาวันละ 25,000 บาท

หมายเหตุ :

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

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