

Service Design : Innovative Framework



*to Improve Business Performance
and Growth*

สร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ
ให้เข้าถึง และครองใจลูกค้า



หลายองค์กรประสบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุด หลายองค์กรพยายามสร้างสรรค์มุมมองและแนวคิดบริการที่มีความทันสมัย แต่ไม่สามารถถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ และปรับปรุงกระบวนการบริการให้ประสบความสำเร็จ ปัจจุบันนี้พฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนไปจากเทคโนโลยี และยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง ทำให้องค์กรต้องปรับปรุงบริการให้ตอบโจทย์ แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ตรงจุดพัฒนาบริการที่อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าและสร้างนวัตกรรมบริการให้ลูกค้าประทับใจ

โครงการนี้จะช่วยให้องค์กรได้ทบทวนความเข้าใจต่อความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า เพื่อออกแบบบริการที่สร้างสรรค์ ปรับปรุงกระบวนการบริการด้วยวิธีการที่เป็นระบบ ใช้เทคนิค เครื่องมือ และ Framework ที่ประเทศชั้นนำใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ให้เข้าถึงและครองใจลูกค้า มีจุดเด่น นำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าและความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

วิทยากร

โดยผู้เชี่ยวชาญจาก
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ



คุณนันทวัชร วิทยากร ศิริโรจน์



คุณเชษฐพงศ์ สินธรา



คุณณิภน พันสิริกุล

จุดเด่นโครงการ



เรียนรู้แนวคิดและ Framework ในการออกแบบกระบวนการให้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และวิสัยทัศน์ขององค์กรอย่างเป็นระบบ



ฝึกทักษะการใช้เทคนิคเครื่องมือ ที่ใช้ในการคิดวิเคราะห์เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ การออกแบบกระบวนการให้บริการที่ตรงต่อ ความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบัน



การปรับปรุงเพื่อการเพิ่มผลิตภาพ ขององค์กรในด้านการบริการที่องค์กร สามารถเข้าใจผู้บริโภคได้ดีขึ้น และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

สิ่งที่จะได้รับจากโครงการ



องค์กรสามารถเรียนรู้แนวคิดของ Service Design และ Service Thinking รวมทั้งฝึกทักษะการใช้เทคนิคเครื่องมือ (Tool & Techniques) ตาม Framework ของการปรับปรุงกระบวนการบริการ อย่างเป็นระบบ



แผนการปรับปรุงกระบวนการบริการ (Service Process Improvement) สำหรับยกระดับคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจกับลูกค้า



โอกาสในการเพิ่มยอดขายจากการปรับปรุง บริการที่ออกแบบมาได้ตรงกับความต้องการ และพฤติกรรมของลูกค้ามากขึ้น

Project Approach and Steps



โครงการนี้เหมาะกับใคร

องค์กรภาคธุรกิจ ภาคบริการ SME หรือ ภาคการผลิต ที่มีกระบวนการ สำหรับให้บริการลูกค้า

ระยะเวลาดำเนินการ 4 เดือน

โดยวิทยากรจะ**ให้คำปรึกษาแนะนำผ่านระบบออนไลน์** จำนวนทั้งสิ้น **4 Manday** (กันยายน – ธันวาคม 2564)

ค่าใช้จ่าย

60,000 บาท + ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%
งวดที่ 1 50% หลังจากสิ้นสุด Manday ที่ 1
งวดที่ 2 50% หลังจากสิ้นสุด Manday ที่ 4

สอบถามรายละเอียดโครงการได้ที่

ศาสพร เฝ้าสกุลทอง
 02-6195500 ต่อ 585
 089-7716912
saataporn@ftpi.or.th

ณัฐทิยากร ศิริเวจฺน์
Nuttayakorn@ftpi.or.th

รับสมัคร **5** องค์กร
จำนวน **5** องค์กร
เท่านั้น

