

# Service Marketing : Strategy & Management



กลยุทธ์การบริการสร้างตลาดเพื่อผลกำไรในระยะยาว

พุธที่ 9 มีนาคม 2559



งานบริการไม่ได้จำกัดเพียงแค่ธุรกิจที่ขายสินค้าหรือธุรกิจบริการเท่านั้น แต่เกิดขึ้นกับทุกประเภทธุรกิจ โดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ และยังสามารถเกิดขึ้นเมื่อไหร่ก็ได้เช่นกัน

ในปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้การดำเนินธุรกิจเข้าสู่ความเป็นสากล มีการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็วมากขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจต่างๆ มักมีเรื่องของการบริการที่รวดเร็วเข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนและส่งผลต่อความพึงพอใจ ความจงรักภักดีของลูกค้าเช่นกัน จึงทำให้กลยุทธ์ในการบริการตลาดถูกหยิบยกมาเป็นอีกหนึ่งทางเลือกเพื่อสร้างผลกำไรในระยะยาว และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันซึ่งส่งผลไปยังการตัดสินใจเลือกซื้อหรือเลือกใช้ของลูกค้า และเป็นอีกหนึ่งความท้าทายที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

## Course Outline

- 😊 แนวคิดด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการตลาดบริการ
- 😊 วิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าเพื่อสร้างกลยุทธ์ในการบริการ
- 😊 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และการจัดการความพึงพอใจของลูกค้า
- 😊 ขั้นตอนการและการกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริการ
- 😊 กลยุทธ์การบริการกับการขาย และการบริการหลังการขาย
- 😊 การบริการทั้งส่วนหน้าและส่วนหลังเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
- 😊 การสร้าง การบริหารและการรักษาความสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า
- 😊 การบริหารจัดการข้อโต้แย้ง และข้อร้องเรียนลูกค้า
- 😊 เทคนิคการปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานในการบริการ



# Service Marketing

## Strategy & Management



หลักสูตร กลยุทธ์การบริการสร้างตลาดเพื่อผลกำไรในระยะยาว

### Objective



1. เรียนรู้และเข้าใจหลักแนวคิดของ Service Marketing
2. แนวทางการสร้างความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ และความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ
3. สามารถนำ Service Marketing ไปประยุกต์ใช้ กับธุรกิจขององค์กรได้



วิทยากร อ.จุลชัย จุลเจือ

พุธที่ 9 มีนาคม 2559

ลงทะเบียน 8.30 - 9.00 น. อบรมเวลา 9.00 - 16.00 น.

ค่าธรรมเนียม 4,800 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

สถานที่ โรงแรม โกลเด้นทิวลิปซอฟเฟอร์อิน (เรดิสันเดิม)

ประสบการณ์ที่ผ่านมา

- หัวหน้าแผนกฝึกอบรม (Chief Training ) บริษัท ดาต้าแมท จำกัด(มหาชน)
- ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

For English Version Click! --- [www.sbdc.co.th](http://www.sbdc.co.th)



@strategiccenter



[www.facebook.com/StrategicCenter](http://www.facebook.com/StrategicCenter)

สนใจสมัคร กรอกรายละเอียด ส่ง FAX ใบบอรับกลับมาที่ โทรสาร 0-2559-2148 หรือสมัครผ่านทาง Website

ใบบอรับ

1.....ตำแหน่ง/ฝ่าย.....

E - Mail.....

2.....ตำแหน่ง/ฝ่าย.....

E - Mail.....

3.....ตำแหน่ง/ฝ่าย.....

E - Mail.....

4.....ตำแหน่ง/ฝ่าย.....

E - Mail.....

ชื่อบริษัท/องค์กร.....

สำนักงานใหญ่  สาขา.....

ประเภทธุรกิจ.....

ที่อยู่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี.....

ชื่อผู้ประสานงาน.....

ตำแหน่ง.....

ฝ่าย.....

โทรศัพท์.....

มือถือ.....

โทรสาร.....

E-mail : .....

### การชำระเงิน

- ชำระโดยสั่งจ่ายเช็ค/แคชเชียร์เช็ค ชี้ดคร่อม สั่งจ่ายในนาม

“บริษัท ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ จำกัด” เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 010553906692

1755 ซ.ลาดพร้าว 94 ถ.ลาดพร้าว แขวงพลับพลา เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310

- โอนเงินเข้าบัญชี

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สาขาศรีวิภาหาวนอินทาวน บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 609-2-01313-6

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาสีแยกราชยา บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 140-2-12879-3

\*\* หมายเหตุ หากต้องการยกเลิกหลักสูตรต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน

มิฉะนั้นท่านต้องชำระค่าใช้จ่ายร้อยละ 30 ของค่าธรรมเนียมการอบรม

สมาชิกศูนย์ฯ รับส่วนลด 10%

สมัครสมาชิกศูนย์ฯ 1,500 บาท/ปีพร้อมรับสิทธิประโยชน์กับทางศูนย์ฯ

(ขอสงวนสิทธิ์สำหรับสมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้องที่นั่งล่วงหน้าก่อน)