



Service Standard and Service Innovation



ในโลกธุรกิจปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง การพัฒนาเพียงผลิตภัณฑ์หรือทำการตลาดเพียงอย่างเดียว ไม่อาจตอบโจทย์ได้อีกต่อไป สิ่งที่สร้างความแตกต่างให้กับลูกค้าได้คือการสร้างคุณค่าทางด้านการบริการ เน้นที่การสร้างประทับใจ ฟังพอใจในบริการ และคาดหวังในความสัมพันธ์ระยะยาว การบริการจึงได้ กลายมาเป็นปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจในยุคปัจจุบัน ซึ่งหลักสูตรนี้จะช่วยให้ทุกท่านได้เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขันในโลกธุรกิจ เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพในงานบริการของตนให้ดียิ่งขึ้น การสร้างมาตรฐาน การบริการ และนวัตกรรมด้านการบริการ เห็นถึงปัจจัยสู่ความสำเร็จของงานบริการทั้งจากภายนอก ภายในองค์กร และกลยุทธ์ต่างๆในงานบริการ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างแท้จริง

หลักสูตรการสร้างมาตรฐานการบริการและนวัตกรรมด้านการบริการ

พุธที่ 31 สิงหาคม 2559



- การบริหารคุณภาพด้านการบริการ
- การสร้างวัฒนธรรมบริการ
- ระดับความพึงพอใจของลูกค้า : Un-Satisfaction - Satisfaction - Delight
- หลักสามเหลี่ยมของงานบริการ - Service Triangle
- External Service - Internal Service - Interactive Service
- ปัจจัยการสร้างบริการที่ประทับใจ
- เครื่องมือสร้างบริการและความสัมพันธ์ต่อลูกค้า
(Tools Service & Customer Relation)
- Customer Relation Management: CRM
- Customer Experience Management: CEM
- ACSI Model
- ความเข้าใจในนวัตกรรมบริการ
- การสร้างคุณค่าใหม่ๆในแต่ละจุด touch point
- ขั้นตอนในการสร้างนวัตกรรมด้านการบริการ
- ขั้นตอนการออกแบบงานบริการ: Creative, Execution, Customer Insight



www.sbdc.co.th

สนใจติดต่อสอบถามรายละเอียดที่ ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ โทร 0-29575581, 0-25592146-7

Service Standard and Service Innovation

หลักสูตรฝึกอบรมการสร้างมาตรฐานการบริการและนวัตกรรมด้านการบริการ

Objective

- เข้าใจธรรมชาติของงานบริการ ความหมายของ Customer Value ความคาดหวังของลูกค้าในงานบริการ และการปรับปรุง หรือเพิ่มพูนคุณภาพในการบริการมากยิ่งขึ้น
- เรียนรู้กระบวนการบริหารงานบริการภายนอกและภายในที่มีผลต่อการปรับปรุงคุณภาพในงานบริการ
- เรียนรู้กระบวนการสร้างมาตรฐาน และนวัตกรรมด้านบริการอย่างเป็นขั้นเป็นตอน
- สามารถออกแบบนวัตกรรมทางด้านการบริการ และสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า โดยเน้นการกล้าออกแบบบริการใหม่ๆ แล้วทดสอบตลอดเวลา เพื่อสร้างความประทับใจ ฟังพอใจระยะยาว



วิทยากร

อ.จุลชัย จุลเจือ

ประสบการณ์ที่ผ่านมา

หัวหน้าแผนกฝึกอบรม (Chief Training) บริษัท ดาต้าแมท จำกัด (มหาชน)

ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด

ค่าธรรมเนียม 5,800 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

สถานที่ โรงแรม Swissotel Le Concorde (ถ.รัชดาภิเษก)

พุธ ที่ 31 สิงหาคม 2559 (ลงทะเบียน 8.30-9.00 น. อบรม 9.00-16.00 น.)

For English Version Click! --- www.sbdc.co.th



@strategiccenter



www.facebook.com/StrategicCenter

ใบตอบรับ สนใจสมัคร กรอกรายละเอียด ส่ง FAX ใบตอบรับกลับมาที่ โทรสาร 0-2559-2148 หรือสมัครผ่านทาง Website

1.....ตำแหน่ง/ฝ่าย.....

E - Mail.....

2.....ตำแหน่ง/ฝ่าย.....

E - Mail.....

3.....ตำแหน่ง/ฝ่าย.....

E - Mail.....

4.....ตำแหน่ง/ฝ่าย.....

E - Mail.....

การชำระเงิน

- ชำระโดยสั่งจ่ายเช็ค/แคชเชียร์เช็ค ชิดคร่อม สั่งจ่ายในนาม

"บริษัท ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ จำกัด" เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105539066692

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

- โอนเงินเข้าบัญชี

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

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

** หมายเหตุ หากต้องการยกเลิกหลักสูตรต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน

มิฉะนั้นท่านต้องชำระค่าใช้จ่ายร้อยละ 30 ของค่าธรรมเนียมการอบรม

ชื่อบริษัท/องค์กร.....

สำนักงานใหญ่ สาขา.....

ประเภทธุรกิจ.....

ที่อยู่.....

.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี.....

ชื่อผู้ประสานงาน.....

ตำแหน่ง.....

ฝ่าย.....

โทรศัพท์.....

มือถือ.....

โทรสาร.....

E-mail :

สมาชิกศูนย์ฯ รับส่วนลด 10%

สมัครสมาชิกศูนย์ฯ 1,500 บาท/ปีพร้อมรับสิทธิประโยชน์กับทางศูนย์ฯ

(ขอสงวนสิทธิ์สำหรับสมาชิกและผู้ที่เกี่ยวข้องที่นำร่องที่นำมาก่อน)