

JPLIFT»» SERVICE STANDARD & MANAGEMENT



“ เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าเรา ด้วยการยกระดับการบริการแบบเหนือชั้น ”

จะดีไหมหากเรามาค้นหาความต้องการของลูกค้า และ คุณค่าที่องค์กรมีเพื่อสร้างมาตรฐานในการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า ผ่านการยกระดับมาตรฐานและการจัดการงานด้านการบริการที่เหนือคู่แข่ง

หลักสูตรนี้จะทำให้ท่าน เห็นความสำคัญของกระบวนการให้บริการ เสริมสร้างแนวคิดและทัศนคติในงานบริการที่จะส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร เรียนรู้การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย และออกแบบกระบวนการบริการ แผนบริการ สร้างมาตรฐานในการบริการที่สะท้อนจากพฤติกรรมภายในของลูกค้า เพื่อนำไปยกระดับประสิทธิภาพงานบริการให้เกิดเป็นนวัตกรรมบริการที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและซื้อซ้ำที่เหนือคู่แข่ง

Course Outline

18 ต.ค. 66  zoom

Introduction to Service Excellence

- เข้าใจความสำคัญของ Service Excellence
- ประโยชน์ของการสร้าง Service Excellence ที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า
- การวางพื้นฐานของการสร้างวัฒนธรรม สำหรับการบริการที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

Identifying Customer Needs and Expectations

- วิเคราะห์ว่าลูกค้าเราคือใคร
- วิเคราะห์ Feedback ของลูกค้า และแยกให้ออกระหว่าง Customer Needs และ Customer Expectation
- สร้าง Customer Personas และแยกความแตกต่างของลูกค้าแต่ละประเภท (Customer Segmentation)

Defining Service Objectives and Metrics

- การกำหนดวัตถุประสงค์ของการบริการให้ชัดเจน เพื่อสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า
- การกำหนด KPIs เพื่อวัดประสิทธิผลของการบริการ
- การวิเคราะห์การบริการเปรียบเทียบ จุดอ่อน จุดแข็งของธุรกิจ

Designing Service Standards and Processes

- การสร้าง Service Standard เพื่อสะท้อนความต้องการของลูกค้า และ คุณค่าที่องค์กรมี โดยการหา Pain point บนเครื่องมือ Customer Journey Mapping
- ออกแบบกระบวนการรายละเอียดและแผนการบริการ เพื่อบรรลุเป้าหมาย
- ออกแบบกระบวนการบริการให้เข้าถึงผู้รับบริการ “ง่าย สะดวก ไม่ซับซ้อน”
- Omotenashi หลักการสร้างงานบริการแบบญี่ปุ่น

Handling Difficult Situations and Complaints

- วิธีการบริหารและแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ เปลี่ยนอุปสรรคของประสบการณ์เชิงลบ เป็นโอกาสในการสร้างประสบการณ์เชิงบวก
- Empathy Listening is Key Success Factor
- การสื่อสารตรงใจ ลดความเข้าใจผิดและร้องเรียน

JPLIFT»» SERVICE STANDAR:D & MANAGEMENT

OBJECTIVE

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเห็นความสำคัญของกระบวนการให้บริการ
2. เพื่อเสริมสร้างแนวคิดและทัศนคติในงานบริการที่จะส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร
3. เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และสร้างมาตรฐานในการบริการจากพฤติกรรมลูกค้า
4. เพื่อให้เข้าใจในการสร้างงานบริการโดยนำเสนอในเชิงจุดร่วมกันระหว่างองค์กรผู้ให้บริการและลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและซ้ำ
5. เพื่อนำไปยกระดับประสิทธิภาพงานบริการให้เกิดขึ้นเป็นนวัตกรรมบริการที่เหนือคู่แข่งสนใจให้ลูกค้าเกิดความอยากต่อสินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ



คุณนริศรา เชี่ยวพัฒนาเจริญ
Managing Director, Growth Trading and Solution Co.,Ltd.
ประสบการณ์ : Customer Consultant, SCG Co.,Ltd.
Product Partner, SCG Experience Co.,Ltd



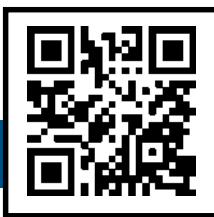
สนใจสมัครหลักสูตร

Line

@strategiccenter

18 ต.ค. 66

ค่าธรรมเนียม 4,800 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)



เว็บไซต์

www.sbdc.co.th

1 ชื่อ
ตำแหน่ง/ฝ่าย
E-mail

2 ชื่อ
ตำแหน่ง/ฝ่าย มือถือ
E-mail

3 ชื่อ
ตำแหน่ง/ฝ่าย มือถือ
E-mail

ชื่อบริษัท/องค์กร

สำนักงานใหญ่ สาขา

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

ประเภทธุรกิจ
มือถือ
ที่อยู่

ชื่อผู้ประสานงาน
ตำแหน่ง/ฝ่าย
โทรศัพท์ มือถือ
โทรสาร
E-mail

สมาชิกศูนย์ฯ รับส่วนลด 10 %

สมาชิกศูนย์ฯ 1,500 บาท / ปี
พร้อมรับสิทธิประโยชน์กับทางศูนย์ฯ
(ขอสงวนสิทธิ์สำหรับผู้ที่สำรองที่นั่ง
ล่วงหน้าก่อน)



การชำระเงิน

ชำระโดยสั่งจ่ายเช็ค/แคชเชียร์เช็ค ชัดพร้อม
สั่งจ่ายในนาม
"บริษัท ศูนย์พัฒนาบุคลากรทางธุรกิจ จำกัด"
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105539066692
1755 ซ.ลาดพร้าว 94 ถ. ลาดพร้าว แขวงพลับพลา
เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310



โอนเงินเข้าบัญชี



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



***หมายเหตุ หากต้องการยกเลิกหลักสูตรต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน
มิฉะนั้นท่านต้องชำระค่าใช้จ่ายร้อยละ 30 ของค่าธรรมเนียมการอบรม

สนใจติดต่อสอบถามที่ ศูนย์พัฒนาบุคลากรทางธุรกิจ

โทร : 085-485-8825 หรือ www.sbdc.co.th

STRATEGIC

ศูนย์พัฒนาบุคลากรทางธุรกิจ

