

# SERVICE STANDARD & MANAGEMENT



หลักสูตร แนวทางการยกระดับมาตรฐานและการจัดการงานด้านการบริการ



“ เรียนรู้การวิเคราะห์ลูกค้า สร้างมาตรฐานบริการออกแบบ Customer Journey และรับมือข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ ”

จะดีไหมหากเรามาค้นหาความต้องการของลูกค้า และ คุณค่าที่องค์กรมีเพื่อสร้างมาตรฐานในการบริการ ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า ผ่านการยกระดับมาตรฐานและการจัดการงานด้านการบริการที่เหนือคู่แข่ง

หลักสูตรนี้จะทำให้ท่าน เห็นความสำคัญของกระบวนการให้บริการ เสริมสร้างแนวคิดและทัศนคติในงานบริการ ที่จะส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร เรียนรู้การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย และออกแบบกระบวนการบริการ แผนบริการ สร้างมาตรฐานในการบริการที่สะท้อนจากพฤติกรรมภายในของลูกค้า เพื่อนำไปยกระดับประสิทธิภาพงานบริการให้เกิด เป็นนวัตกรรมบริการที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและซ้ำที่เหนือคู่แข่ง

## Course Outline

### 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



📅 อังคารที่ 12 พ.ค. 69 📍 Jubilee Prestige Hotel



**คุณนริศรา เชี่ยวพัฒนาเจริญ**

**Managing Director, Growth Trading and Solution Co.,Ltd.**  
**Us:สมุทรณ์ : Customer Consultant, SCG Co.,Ltd.**  
**: Product Partner, SCG Experience Co.,Ltd**

## หลักสูตร แนวทางการยกระดับมาตรฐานและการจัดการงานด้านการบริการ

### Objectives

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเห็นความสำคัญของกระบวนการให้บริการ
2. เพื่อเสริมสร้างแนวคิดและทัศนคติในงานบริการที่จะส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร
3. เพื่อให้สามารถวิเคราะห์และสร้างมาตรฐานในการบริการจากพฤติกรรมลูกค้า
4. เพื่อให้เข้าใจในการสร้างงานบริการโดยนำเสนอในเชิงจุดร่วมกันระหว่างองค์กรผู้ให้บริการและลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและซื้อซ้ำ
5. เพื่อนำไปยกระดับประสิทธิภาพงานบริการให้เกิดเป็นนวัตกรรมการบริการที่เหนือคู่แข่งสนใจให้ลูกค้าเกิดความอยากต่อสินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## สนใจสมัครหลักสูตร



**Line**  
@strategiccenter



**เว็บไซต์**  
www.sbdc.co.th

ค่าธรรมเนียม 7,800 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

สมาชิกศูนย์ฯ รับส่วนลด 10 %  
 สมาชิกศูนย์ฯ 1,500 บาท / ปี  
 พร้อมรับสิทธิประโยชน์กับทางศูนย์ฯ  
 (ขอสงวนสิทธิ์สำหรับผู้ที่สำรองที่นั่งล่วงหน้าก่อน)

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

**โอนเงินเข้าบัญชี**

ธนาคารไทย จำกัด(มหาชน)  
 สาขาศรีรามอินทามัน บัญชีออมทรัพย์  
 เลขที่ 609-2-01313-6

\*\*\*หมายเหตุ หากต้องการยกเลิกหลักสูตรต้องแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน มิฉะนั้นท่านต้องชำระค่าใช้จ่ายร้อยละ 30 ของค่าธรรมเนียมการอบรม

1 ชื่อ \_\_\_\_\_  
 ตำแหน่ง/ฝ่าย \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_

2 ชื่อ \_\_\_\_\_  
 ตำแหน่ง/ฝ่าย \_\_\_\_\_ มีถือ \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_

3 ชื่อ \_\_\_\_\_  
 ตำแหน่ง/ฝ่าย \_\_\_\_\_ มีถือ \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_

ชื่อบริษัท/องค์กร \_\_\_\_\_  
 สำนักงานใหญ่  สาขา \_\_\_\_\_

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี \_\_\_\_\_

ประเภทธุรกิจ \_\_\_\_\_  
 มีถือ \_\_\_\_\_  
 ที่อยู่ \_\_\_\_\_

ชื่อผู้ประสานงาน \_\_\_\_\_  
 ตำแหน่ง/ฝ่าย \_\_\_\_\_

โทรศัพท์ \_\_\_\_\_ มีถือ \_\_\_\_\_

โทรสาร \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_