

## การวางแผนกลยุทธ์ในงานบริการ

### How to Make Effective Service Strategic

#### 📌 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันนี้ หลายธุรกิจมีการแข่งขันด้านการตลาด และการบริการอย่างสูง การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ในงานบริการ (Service Strategic Planning) จึงมีความสำคัญมาก เพราะจะเป็นกลยุทธ์ และแนวทางในการดำเนินงาน ให้การพัฒนาพนักงานให้มีใจบริการ การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า วิธีการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า เพื่อเป็นลูกค้าระยะยาว การวางแผนในการให้บริการกับลูกค้า วิธีการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคและหลักการบริการที่ตลอดจนวิธีปฏิบัติจริงที่ได้ผลในการให้บริการ ตลอดจนการแก้ไขข้อขัดแย้งในการให้บริการ เพื่อก่อให้เกิด ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

ดังคำที่กล่าวไว้ว่า “ไม่มีการบริการที่ดีที่สุด หากแต่เป็นบริการที่เหมาะสม และโดนใจลูกค้าที่สุด” หลักสูตรนี้จึง ออกแบบมาเพื่อเป็นแนวทางให้ท่านสามารถจัดการงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่คุณสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจของคุณ อีกทั้งมีการทำ workshop เพื่อช่วยคิดและแก้ปัญหาในเรื่องการจัดการงานบริการ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

#### 📌 วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจในหลักการบริหารงานด้านการบริการ (Service Management)
2. เพื่อให้สามารถวางกลยุทธ์ในการบริหารงานด้านการบริการได้ตรงตามวัตถุประสงค์
3. เพื่อให้สามารถสร้างคุณภาพและมาตรฐานในงานบริการ
4. เพื่อให้สามารถสร้างระบบการบริการที่ดีแก่ลูกค้าทั้งภายนอกและภายในได้

#### 📌 เนื้อหา

1. ความจริงของ “งานบริการ”
2. สูตรแห่งความสำเร็จ : กฎการให้บริการ
3. กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision)
4. การวางกลยุทธ์ (Strategy) ในงานบริการ
5. ความคาดหวังของลูกค้า : บันไดขั้นแรกสู่ความสำเร็จ
6. Service Management Model
7. ยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จในการบริการลูกค้า
8. ขั้นตอนการจัดทำแผนกลยุทธ์การให้บริการและแผนการปฏิบัติงาน (Service Strategy and Service Action Plan)
9. Knowledge Management
10. Complaint Management
11. การวัดและประเมินผลความสำเร็จด้านบริการ (Service KPI)
12. การประยุกต์ใช้ความรู้ด้วยการบริการในการทำงาน
13. การสร้างวัฒนธรรมการบริการแก่องค์กร
14. สรุป ตอบคำถาม

#### 📌 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- สร้างบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ มีความสนุกสนาน เป็นกันเอง กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก
- สร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้เข้าอบรม
- กระตุ้นให้พนักงานตอบคำถาม และ แสดงความคิดเห็น
- สอดแทรกบทเรียนการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย
- สอดแทรกบทเรียนของการให้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้าอบรม

## รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

## วิทยากร

อาจารย์ไวยุทธ์ แสงอสังการ