

เส้นทางสู่การบริการที่เป็นเลิศ The Road of Service Excellence

🍌 หลักการและเหตุผล

เนื่องจากยุคสมัยในปัจจุบันที่มีการปรับเปลี่ยนไปตามสภาพสังคม การเมือง เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม ทำให้หลายๆองค์กรจำเป็นต้องเตรียมกลยุทธ์ในการบริหารจัดการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร โดยเฉพาะองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้วยแล้ว จะพบว่าในปัจจุบันลูกค้ามีความต้องการที่หลากหลาย ทำอย่างไรถึงจะให้การบริการของบุคลากรขององค์กรเรา เป็นที่ประทับใจของลูกค้า ให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก

การส่งมอบองค์ความรู้ด้านการให้บริการกับบุคลากรขององค์กรอย่างต่อเนื่อง นับเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สามารถช่วยให้อุบัติการณ์มีแนวคิดและทัศนคติที่เชิงบวก ตลอดจนมีทักษะในการให้บริการที่เป็นเลิศ รวมทั้งมีศิลปะในการแก้ปัญหา เมื่อถูกลูกค้าตำหนิ ซึ่งทักษะดังกล่าวล้วนแต่ต้องอาศัยการเรียนรู้ฝึกฝน เพื่อได้นำไปปรับประยุกต์ใช้ในงาน ทำให้เกิดประสิทธิผลสมดังวัตถุประสงค์ขององค์กร

🍌 วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมความรู้และเตรียมความพร้อมให้กับผู้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับงานด้านบริการได้อย่างถูกต้องตรงตามมาตรฐาน
2. เพื่อสร้างสรรค์ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ตระหนักถึงคุณค่าที่แท้จริงของการเป็นนักบริการที่ดีและสามารถฝึกฝน พัฒนาตนเองด้านการ
3. บริการจนบรรลุวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมายขององค์กร
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับประยุกต์ใช้ในงานและในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม
5. เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี และมีความก้าวหน้าในส่งมอบการบริการที่ดีให้กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร
6. เพื่อเป็นการสนับสนุนพันธกิจหลักขององค์กร ตลอดจนเป็นการเพิ่มชื่อเสียงให้กับองค์กร ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายและได้ผลกำไร
7. สูงสุดจากการประกอบธุรกิจ

🍌 เนื้อหา

1. การปรับและสร้างพื้นฐานความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ
2. งานบริการกับพันธกิจและค่านิยมหลักขององค์กร
3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลและสัมพันธ์กับงานบริการ
4. 7 หัวใจหลัก ที่ควรตระหนักในงานบริการ
5. ทัศนคติกับเส้นทางสู่การบริการที่เป็นเลิศ
6. การสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้กับลูกค้า
7. เทคนิคการต้อนรับ/การต้อนรับการกลับมาอีกครั้
8. เทคนิคการบริการเพื่อสร้างความชื่นชมยินดีตลอดไป

รูปแบบการฝึกอบรม

- การบรรยาย-สาธิต
- ระดมสมอง – เกมประกอบหลักสูตร - กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
- การแสดงบทบาทสมมติ

วิธีการประเมินผล

- จากแบบสอบถามและการสังเกต
- จากการสุ่มตัวอย่างทดสอบและทบทวนกลับ
- จากข้อมูลที่ได้รับและการติดตาม วิเคราะห์ประเมินผลจากนามธรรมสู่รูปธรรมจนเกิดประสิทธิผลสูงสุด

เหมาะสำหรับ

บุคลากรที่เกี่ยวข้องในองค์กร

วิทยากร

อาจารย์พัชรี แหม่นข้อย