

Service Excellence Improvement

หลักการและเหตุผล

ในยุคที่การแข่งขันสูง เช่นปัจจุบัน การแข่งขันทางการตลาด ด้านราคา ด้านคุณภาพสินค้า อาจไม่เพียงพอเสียแล้ว หลายองค์กรได้ปรับตัวโดยมุ่งเน้นในการพัฒนางานบริการ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และหลายครั้งนโยบาย หรือวิสัยทัศน์ ในเรื่องการบริการมักไม่สัมฤทธิ์ผล เนื่องจาก พนักงานโดยส่วนใหญ่ ยังไม่เข้าใจ และ เห็นถึงความสำคัญของ “การบริการ”

หลักสูตรนี้ จึงได้ออกแบบมาเพื่อกระตุ้นและจูงใจให้พนักงานทุกระดับเข้าใจ และเห็นถึงความสำคัญของงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นบริการภายในหรือภายนอก ล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร รวมทั้งความสำเร็จในอาชีพการงานของพนักงานเอง

หลักสูตรนี้ จะพยายามกระตุ้นให้พนักงานเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน เดิม “ใจบริการ” ให้อยู่ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานทุกส่วนสนับสนุน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน เพื่อมอบการบริการด้วยใจให้แก่ลูกค้า สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า และความสำเร็จอย่างยั่งยืน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

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

เนื้อหา

1. บันไดขั้นแรกของการบริการ : ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation)
2. ความจริงเกี่ยวกับการบริการ
3. การบริการเพิ่มรายได้องค์กรได้อย่างไร
4. CRM : Customer Relation Management คืออะไร
5. CEM : Customer Experience Management คืออะไร
6. “คน” กุญแจสำคัญของงานบริการ
7. พัฒนาคุณภาพการบริการด้วยวัฒนธรรมการให้บริการ (Service Culture)
8. การวางกลยุทธ์การบริการ (Service Strategy)
9. วางแผนเพื่อพัฒนาการบริการให้โดนใจลูกค้า
10. สรุป คำถาม คำตอบ

รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ