

การบริการด้วยใจมุ่งสู่การที่เป็นเลิศ (Service Mind & Service Excellence)

สัมมนาวันพุธที่ 22 เมษายน 2563 ณ โรงแรมพลาซ่า MRT ห้วยขวาง

หลักการและเหตุผล

การบริการ ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินการขององค์กรธุรกิจ ซึ่งองค์กรธุรกิจ หรือหน่วยงานต้องเน้นการพัฒนา เพื่อเพิ่มศักยภาพของการแข่งขัน และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องมาจากความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพ และการให้บริการ ก็เป็นปัจจัยที่ทุกคนต้องคำนึงถึง ทุกคนมีลูกค้าที่ต้องให้บริการ ซึ่งอาจเป็นลูกค้าภายนอก หรือลูกค้าภายในองค์กรเอง การแข่งขันกับองค์กรอื่นก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เราต้องพัฒนาการบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง และ สิ่งที่จะเป็นข้อได้เปรียบเสียเปรียบและสามารถสร้างความแตกต่างที่เด่นชัด ก็คือ การให้บริการหรือการเอาใจใส่ดูแลลูกค้าหรือผู้ใช้บริการนั่นเอง นอกเหนือจากการพัฒนาระบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแล้วนั้น การพัฒนาบุคลากรที่ต้องมีหน้าที่ให้บริการหรือติดต่อกับลูกค้าให้สามารถให้บริการได้ตามความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า ก็เป็นสิ่งจำเป็น ที่ต้องพัฒนาให้ทุกคนมีแนวคิด ทักษะ ความรู้ ความเข้าใจและทักษะของผู้ให้บริการอย่างมืออาชีพ การพัฒนาแนวทางรวมถึง เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

กรอบเนื้อหา

① จิตสำนึกในการบริการ (Service Mind)

- ความหมายและความสำคัญของการให้บริการ
- ทักษะของผู้ให้บริการเพื่อสร้างคุณภาพงานบริการ : จากภายในสู่ภายนอก (ทัศนคติต่อตนเองและต่องานบริการ ผู้รับบริการ)
- จิตสำนึกของการให้บริการ : ความประทับใจของลูกค้า คือหัวใจของความสำเร็จ
- ลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอกองค์กร

② การพัฒนากระบวนการให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence Development)

- การบริหาร “ความคาดหวัง” ของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจ
- พัฒนาระบบบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ การวิเคราะห์ จุดที่ลูกค้าสัมผัสการบริการ การประเมินการให้บริการและหาแนวทางในการพัฒนา
- สมรรถนะของผู้ให้บริการที่ดี (ทักษะ บุคลิกภาพ และการสื่อสารเพื่อการให้บริการ)

วัตถุประสงค์

- ① สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด และทัศนคติที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
- ② ให้ความรู้ และแนวทางในการพัฒนางานบริการตามบทบาทและหน้าที่ของตนเอง เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้รับบริการ

หัวข้อการอบรม

- ① ทัศนคติส่วนบุคคล เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานบริการ
- ② จิตสำนึกในการบริการ (Service Mind)
- ③ มุมมองและความคาดหวังของลูกค้าและผู้ใช้บริการ
- ④ การพัฒนาระบบงานบริการ และปัจจัยที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี
- ⑤ สมรรถนะของผู้ให้บริการที่ดี (ทักษะ บุคลิกภาพ และการสื่อสารเพื่อการให้บริการ)
- ⑥ Workshop เรื่อง “การพัฒนาการบริการ”

กลุ่มเป้าหมาย บุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานบริการลูกค้า และพนักงานทั้งหมด

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ผู้เข้าอบรมมีแนวคิด ที่เอื้อต่อการปรับทัศนคติที่ส่งผลต่อการให้บริการ และตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการที่ดี
- ผู้เข้าอบรมมีแนวทางในการพัฒนางานบริการตามบทบาทและหน้าที่ของตนเอง

วิธีการอบรม การบรรยาย / กิจกรรมกลุ่มเพื่อการเรียนรู้ / Workshop

ระยะเวลาการอบรม 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น. (6 ชั่วโมง)

วิทยากรบรรยายโดย

อาจารย์อภิชัย สุทธาโรจน์

ที่ปรึกษาด้านการบริหารจัดการ, การบริหารทรัพยากรบุคคล และด้านการพัฒนาบุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชน

Application Form Service Mind & Service Excellence

บริษัท สำนักงานใหญ่ สาขา.....
ที่ตั้ง.....
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี..... ประเภทธุรกิจ.....
ชื่อผู้ประสานงาน คุณ..... เบอร์ติดต่อ.....
E-mail: Fax:

รายชื่อผู้เข้าร่วม

1.ชื่อ-นามสกุล(ภาษาไทย)

.....

E-mail:

เบอร์มือถือ.....

ตำแหน่ง.....อายุ

3.ชื่อ-นามสกุล(ภาษาไทย)

.....

E-mail:

เบอร์มือถือ.....

ตำแหน่ง.....อายุ

2.ชื่อ-นามสกุล(ภาษาไทย)

.....

E-mail:

เบอร์มือถือ.....

ตำแหน่ง.....อายุ

4.ชื่อ-นามสกุล(ภาษาไทย)

.....

E-mail:

เบอร์มือถือ.....

ตำแหน่ง.....อายุ

อัตราค่าสัมมนา (รวมเอกสารประกอบการบรรยาย และ อาหารเครื่องดื่มตลอดหลักสูตร)

*****Coffee Break 10.30-10.45 น./14.30-14.45 น. Buffet Lunch 12.00-13.00 น.*****

ค่าสัมมนา	+ Vat 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3%	รวมสุทธิ
3,900	273	117	4,056

วิธีการชำระเงินค่าสัมมนา

ชำระค่าสัมมนาผ่านทาง ธนาคาร ไทยพาณิชย์ สาขา เดอะคริสตัล พีทีที ประเภทบัญชี ออมทรัพย์
เลขบัญชี 408-423905-7 หรือ โอนเช็คสั่งจ่าย ในนาม บริษัท โซเชน เดอะ เบสท์ จำกัด
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0 1255 60024 56 1 ที่ตั้ง 22/43 หมู่ 2 ต.อ้อมเกร็ด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120

*****ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสัมมนา สามารถลดหย่อนภาษีได้ 200%*****

สมัครเลย

