

เทคนิคการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศ

(จำนวนวันอบรม 1 วัน)

รายละเอียดหลักสูตร:

ปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศนั้น เริ่มจากการพัฒนาคนให้เข้าใจถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อทำให้องค์กรสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าภายนอก ประกอบกับการให้บริการลูกค้าภายในเพื่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กรถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นการให้ความรู้ด้านการบริการที่เป็นเลิศนี้จึงมุ่งเน้นในการที่จะทำให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงความหมายของการบริการ การสร้างระบบการบริการ ขั้นตอนการบริการ การจัดการกับข้อมูลลูกค้า ตลอดจนการจัดระบบการให้บริการและการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรได้อย่างเกิดประสิทธิผล

โดยหลักสูตรนี้เน้นการบรรยายโดย วิทยากรผู้ชำนาญ และการยกตัวอย่างกรณีศึกษา เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าผู้ผ่านการอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบกับองค์กรให้เกิดประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร:

เมื่อจบหลักสูตรนี้แล้ว ผู้เข้ารับการอบรมจะสามารถ:

- เพื่อให้เข้าใจถึง ขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ และทราบถึงเทคนิคต่างๆในการบริการเพื่อประยุกต์ใช้
อย่างเหมาะสม
- เพื่อให้เข้าใจถึงแนวคิดในการวิเคราะห์ปัญหาด้านการบริการ เพื่อนำมาแก้ไขและประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์
และ
- เพื่อเป็นแนวคิดและปฏิบัติเพื่อนำไปขยายผลในองค์กรในการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นระบบ

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม :

ผู้เข้าร่วมอบรมทุกท่านควรมีพื้นฐานด้านความเข้าใจสำหรับการวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้นโดยใช้เครื่องมือ เช่น
ผังก้างปลา

เนื้อหาหลักสูตร :

วันแรก

- แนะนำหลักสูตร
- ความหมายของการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellent)
- กรอบแนวคิดหลักในงานบริการ (Service Concept)
- การสร้างระบบบริการ (SEA Model)
- ขั้นตอนการบริการที่เหนือชั้น
- กิจกรรมกลุ่ม
- สรุปผลการฝึกอบรม

NY Training Center Co.,Ltd.

- ถ้าม-ตอบ

วันที่สอง

- การจัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Database)
- การออกแบบบริการ (Service Design)
- การปฏิบัติการตามมาตรฐานบริการ (Service Operation)
- การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Handling)
- การปรับปรุงมาตรฐานบริการ (Service Improvement)
- ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริการที่ดีเลิศ (4S to Service Excellence)
- กิจกรรมกลุ่ม
- สรุปผลการอบรม
- ถ้าม-ตอบ

กำหนดการฝึกอบรม :

ลงทะเบียนเวลา 8:30 น. เริ่มอบรมเวลา 9:00 น. จนถึง 16:30 น. โดยประมาณ เวลาพักคือ 10:30-10.45 ,12:00-13.00 และ 14:30-14.45 น.

ติดต่อ คุณอภากร (หน้อย) โทร 0-2991-6292, 02-991-6294-5 , 09-8272-8195

แฟกซ์ 0-2991-6289, อีเมลล์ service@ny-consult.com

เทคนิคการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศ

(จำนวนวันอบรม 2 วัน)

รายละเอียดหลักสูตร:

ปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศนั้น เริ่มจากการพัฒนาคนให้เข้าใจถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อทำให้องค์กรสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าภายนอก ประกอบกับการให้บริการลูกค้าภายในเพื่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กรถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นการให้ความรู้ด้านการบริการที่เป็นเลิศนี้จึงมุ่งเน้นในการที่จะทำให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงความหมายของการบริการ การสร้างระบบการบริการ ขั้นตอนการบริการ การจัดการกับข้อมูลลูกค้า ตลอดจนการจัดระบบการให้บริการและการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรได้อย่างเกิดประสิทธิผล

โดยหลักสูตรนี้เน้นการบรรยายโดย วิทยากรผู้ชำนาญ และการยกตัวอย่างกรณีศึกษา เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าผู้ผ่านการอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบกับองค์กรให้เกิดประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร:

เมื่อจบหลักสูตรนี้แล้ว ผู้เข้ารับการอบรมจะสามารถ:

- เพื่อให้เข้าใจถึง ขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ และทราบถึงเทคนิคต่างๆในการบริการเพื่อประยุกต์ใช้ อย่างเหมาะสม
- เพื่อให้เข้าใจถึงแนวคิดในการวิเคราะห์ปัญหาด้านการบริการ เพื่อนำมาแก้ไขและประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ และ
- เพื่อเป็นแนวคิดและปฏิบัติเพื่อนำไปขยายผลในองค์กรในการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นระบบ

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม :

ผู้เข้าร่วมอบรมทุกท่านควรมีพื้นฐานด้านความเข้าใจสำหรับการวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้นโดยใช้เครื่องมือ เช่น ผังก้างปลา

เนื้อหาหลักสูตร :

วันแรก

- แนะนำหลักสูตร
- ความหมายของการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellent)
- กรอบแนวคิดหลักในงานบริการ (Service Concept)
- การสร้างระบบบริการ (SEA Model)
- ขั้นตอนการบริการที่เหนือชั้น
- กิจกรรมกลุ่ม
- สรุปผลการฝึกอบรม

NY Training Center Co.,Ltd.

- ถ้าม-ตอบ

วันที่สอง

- การจัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Database)
- การออกแบบบริการ (Service Design)
- การปฏิบัติการตามมาตรฐานบริการ (Service Operation)
- การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Handling)
- การปรับปรุงมาตรฐานบริการ (Service Improvement)
- ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการบริการที่ดีเลิศ (4S to Service Excellence)
- กิจกรรมกลุ่ม
- สรุปผลการอบรม
- ถ้าม-ตอบ

กำหนดการฝึกอบรม :

ลงทะเบียนเวลา 8:30 น. เริ่มอบรมเวลา 9:00 น. จนถึง 16:30 น. โดยประมาณ เวลาพักคือ 10:30-10.45 ,12:00-13.00 และ 14:30-14.45 น.

ติดต่อ คุณอภากร (หน้อย) โทร 0-2991-6292, 02-991-6294-5 , 09-8272-8195

แฟกซ์ 0-2991-6289, อีเมลล์ service@ny-consult.com