

โปรแกรมฝึกอบรมหลักสูตร : กลยุทธ์งานบริการให้ประสบความสำเร็จ (Service Strategy)

ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น.

วิทยากร : อาจารย์ ไวกฤษ์ แสงอลังการ

1. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันนี้ หลายธุรกิจมีการแข่งขันด้านการตลาด และการบริการอย่างสูง การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ในงานบริการ (SERVICE STRATEGIC PLANNING) จึงมีความสำคัญมาก เพราะจะเป็นกลยุทธ์ และแนวทางในการดำเนินงาน ให้การพัฒนาพนักงานให้มีใจบริการ การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า วิธีการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า เพื่อเป็นลูกค้าระยะยาว การวางแผนในการให้บริการกับลูกค้า วิธีการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคและหลักการบริการที่ดีตลอดจนวิธีปฏิบัติจริงที่ได้ผลในการให้บริการ ตลอดจนการแก้ไขข้อขัดแย้งในการให้บริการ เพื่อก่อให้เกิด ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ดังคำที่กล่าวไว้ว่า “ไม่มีการบริการที่ดีที่สุด หากแต่เป็นบริการที่เหมาะสม และโดนใจลูกค้าที่สุด”

หลักสูตรนี้จึงออกแบบมาเพื่อเป็นแนวทางให้ท่านสามารถจัดการงานบริการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่คุณสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจของคุณ อีกทั้งมีการทำ WORKSHOP เพื่อช่วยคิดและแก้ปัญหาในเรื่องการจัดการงานบริการ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจในหลักการบริหารงานด้านการบริการ (SERVICE MANAGEMENT)
- เพื่อให้สามารถวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารงานด้านการบริการได้ตรงตามวัตถุประสงค์
- เพื่อให้สามารถสร้างคุณภาพและมาตรฐานในงานบริการ
- เพื่อให้สามารถสร้างระบบการบริการที่ดีแก่ลูกค้าทั้งภายนอกและภายในได้

3. หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนา

- ความจริงของ “งานบริการ”
- สูตรแห่งความสำเร็จ : กฎการให้บริการ
- กำหนดวิสัยทัศน์ (VISION)
- การวางแผนกลยุทธ์ (STRATEGY) ในงานบริการ
- ความคาดหวังของลูกค้า : บันไดขั้นแรกสู่ความสำเร็จ
- SERVICE MANAGEMENT MODEL
- ยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จในการบริการลูกค้า
- ขั้นตอนการจัดทำแผนกลยุทธ์การให้บริการและแผนการปฏิบัติงาน (SERVICE STRATEGY AND SERVICE ACTION PLAN)
- KNOWLEDGE MANAGEMENT
- COMPLAINT MANAGEMENT
- การวัดและประเมินผลความสำเร็จด้านบริการ (SERVICE KPI)

- การประยุกต์ใช้ความรู้ด้วยการบริการในการทำงาน
- การสร้างวัฒนธรรมการบริการแก่องค์กร
- สรุป ตอบคำถาม

4. วิธีการสัมมนา บรรยาย กรณีศึกษา ตัวอย่าง

5. ระยะเวลาฝึกอบรม

ระยะเวลา 1 วัน , วันละ 6 ชั่วโมง

6.วิทยากร อาจารย์ไวยวิทย์ แสงอลังการ

อดีต CUSTOMER SERVICE MANAGER AIS
SERVICE MANAGER CHEVALIER ITECH THAI CO.,LTD
CUSTOMERS & NETWORK SERVICE ENGINEER SHIN SATELLITE PCL.

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส (TCS) (บริษัท อาภาฉาย จำกัด)



Tel No. 0-2736-0408



Fax No.02-736-0050



e-mail: admin@trainingservice.co.th



id-line: pisit131918

