

Interaction & Service Excellence

การสร้างปฏิสัมพันธ์ และการบริการที่เป็นเลิศ

WHY must be this course? (ทำไมจึงต้องเป็นหลักสูตรนี้?)

“การบริการที่ดี” คือ ปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจในยุคปัจจุบัน เพราะไม่มีธุรกิจใด ไม่ต้องอาศัยการบริการ ทั้งการบริการดูแลลูกค้า และการประสานงานระหว่างแผนก ล้วนส่งผลต่อคุณภาพ และประสิทธิภาพของการทำงาน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้

เราเชื่อว่า การบริการที่เป็นเลิศ สามารถสร้างยอดขาย และผลประกอบการที่ดีได้ การลงทุนที่ขาดไม่ได้คือ งานบริการ และ มันจะให้ผลที่คุ้มค่าเสมอ

HOW to train? (มีกระบวนการในการฝึกอบรมอย่างไร?)

ชี้ให้เห็น - เน้นให้จำ - ทำให้ดู

ชี้ให้เห็น ถึงความสำคัญและความจำเป็นในงานบริการที่ดี รวมถึงการประสานงานระหว่างแผนก

เน้นให้จำ ถึงจุดอ่อน และจุดแข็ง ในเรื่องบริการ ที่สามารถพลิกฟื้นและส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานทั้งองค์กร

ทำให้ดู ด้วยกิจกรรม Work shop และการระดมสมองช่วยกันคิด ช่วยกันปรับปรุงงานบริการให้เกิดความเป็นเลิศในที่สุด

WHAT is this course about? (หลักสูตรนี้ฝึกอบรมในเรื่องใด?)

Interaction & Service Excellence คือ นวัตกรรมใหม่ของการบริการ ที่ผู้ให้บริการจะมีความรู้ความเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของตน ภูมิใจในงานบริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ

- ✓ บริการด้วยหัวใจ
- ✓ รับมือกับปัญหาเฉพาะหน้าอย่างชาญฉลาด
- ✓ สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ
- ✓ ขยายตลาดและเพิ่มยอดขาย
- ✓ สร้างมิตรภาพและความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร

WHO should be trained? (ผู้ที่ควรเข้าอบรมหลักสูตรนี้คือ?)

- เจ้าหน้าที่ที่ต้องพบปะพูดคุยดูแลลูกค้า
- ผู้ประสานงานต้องติดต่อกับเพื่อนพนักงานต่างแผนก

รายละเอียดโครงการ

- ชื่อหลักสูตร : **Interaction & Service Excellence**
- ระยะเวลา : 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- จำนวนผู้เข้าอบรม : ไม่เกิน 50 คน (จำนวนผู้เข้าอบรม มีผลต่อค่าใช้จ่ายวิทยากร)
- สถานที่ : ห้องประชุม จัดโต๊ะแบบ U Shape
- ทีมวิทยากร : อาจารย์แสงธรรม บัวแสงธรรม
The Best Speech Plus Training Center

หัวข้อการอบรม

- 1. ความสำคัญของงานบริการ**
*ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องใส่ใจเรื่องการบริการ
การบริการที่มีอยู่ในทุกองคาพยพของธุรกิจ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจพุ่งไปข้างหน้า
หรือถอยหลังลงคลอง*
 - 2. บทบาทงานบริการในสภาวะการแข่งขันสูง**
การตลาดยุคใหม่ใช้การบริการเป็นจุดขายและมัดใจลูกค้า
 - 3. SMART SERVICE เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ**
5 ปัจจัยหลักสร้างความเป็นเลิศในงานบริการ
 - 4. ผลกระทบจากการบริการที่ล้มเหลว**
*สร้างความตระหนักถึงผลกระทบอันไม่พึงประสงค์
ที่เกิดจากความบกพร่องในงานบริการ*
 - 5. การบริการที่ดีสร้างตลาดและเพิ่มยอดขาย**
*ทำไมต้องบริการ และต้องดีเลิศ เกินความคาดหมายของลูกค้า
สร้างพฤติกรรมให้ลูกค้า ใช้ซ้ำและบอกต่อ*
- ทุกหัวข้อผสมผสานไปด้วยการบรรยายและกิจกรรมอย่างลงตัว**

ตารางการอบรม
Interaction & Service Excellence

ช่วงเวลา	รายการ
Section 1 09:00 – 10:30	<ul style="list-style-type: none"> - ปฐมบทก่อนการอบรม - ความสำคัญของงานบริการ - งานบริการกับสภาวะการแข่งขันในตลาด
พักเบรก 15 นาที	
Section 2 10:45 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> - Service Excellence by SMART - Service mind - Mastery - Attitude - Relationship - Teamwork
พักรับประทานอาหารกลางวัน	
Section 3 13:00 – 14:30	<ul style="list-style-type: none"> - Brain Strom - ขยายตลาดและเพิ่มยอดขายจากการบริการยอดเยี่ยม - ผลกระทบของการบริการยอดเยี่ยม - Work shop - Present บทสรุปการบริการยอดเยี่ยม/ยอดเยี่ยม
พักเบรก 15 นาที	
Section 4 14:45 – 16:00	<ul style="list-style-type: none"> - Roll Play ตามโจทย์ที่วิทยากรกำหนด - สรุปผลจากกิจกรรม - วิทยากรบรรยายสรุป - ตอบข้อสงสัย - ปิดการสัมมนา