

LEARNING OUTCOME

COURSE	PARTICIPANTS WILL:
THE FOUNDATION OF SERVICE EXCELLENCE	
1. SERVICE MIND AND ATTITUDE	มีทัศนคติที่ดีและมีความสุขในฐานะผู้ให้บริการ รวมถึงสามารถส่งมอบบริการที่เกินความคาดหวังให้แก่ลูกค้าได้
2. SERVICE CULTURE AND TEAM	สามารถสร้างและพัฒนาทีมผู้ให้บริการที่มีศักยภาพ ภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่ได้รับการออกแบบให้ส่งมอบความเป็นเลิศด้านบริการ
THE ADVANCEMENT OF SERVICE EXCELLENCE	
1. SERVICE PLANNING	สามารถนำข้อมูลลูกค้ามาใช้ในการวางแผนงานบริการและเข้าใจแนวทางการจัดแบ่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อวางกลยุทธ์งานบริการให้สอดคล้องและตอบโจทย์ธุรกิจขององค์กรได้
2. SERVICE DESIGN	นำเสนอการขยายในเชิงของการแก้ปัญหาที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถเห็นความคุ้มค่าที่สามารถจับต้องได้ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
3. SERVICE OPERATION	สามารถวางมาตรฐานงานบริการ กระบวนการตรวจสอบและส่งมอบการให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้คงที่ทุกจุดทุกเวลา
4. SERVICE RECOVERY	มีทักษะในการแก้ไขปัญหาและกอบกู้งานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากับลูกค้าซ้ำอีก
5. SERVICE IMPROVEMENT	สามารถสร้างสรรค์และพัฒนางานบริการให้เกิดความแตกต่างและตามความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มสูงขึ้น เพื่อต่อยอดให้ธุรกิจมีความได้เปรียบในการแข่งขัน

FACILITATOR PROFILE

ฐิติรัตน์ เจริญยิ่งวัฒนา

วิทยากรที่ปรึกษาด้านการตลาดและการบริการ, อดีตผู้บริหารการบริการ

จากประสบการณ์กว่า 19 ปีในสายงานการตลาด การบริหารลูกค้า และการบริการ ให้กับองค์กรชั้นนำมากมาย อาทิ ศูนย์การค้าสยามพารากอน และดี เอ็มโพเรียม, ศูนย์การค้าเมกาบางนา, บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต ฯลฯ ปัจจุบันคุณฐิติรัตน์เป็นที่ปรึกษาด้านการตลาดและการบริการให้กับหลากหลายองค์กรในอุตสาหกรรมยานยนต์ พลังงาน การเกษตร ค้าปลีก สุขภาพ เทคโนโลยี เครื่องใช้ในครัวเรือน รวมถึงเป็นอาจารย์พิเศษในระดับปริญญาโท และปริญญาตรีให้กับมหาวิทยาลัยหลายแห่ง

ตำแหน่งปัจจุบัน

กรรมการผู้จัดการ บริษัท รีเทล แพลซัน จำกัด

การศึกษา

- ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
- บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ



สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

บริษัท โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง เซอร์วิส จำกัด

เลขที่ 11 อาคารคิวเฮาส์สารกร ชั้น 20 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120

โทร. 02-679-2361-4 โทรสาร. 02-679-1934

Email: sales@pts.premier.co.th www.protrainservice.com



LEGENDARY SERVICE EXCELLENCE SERIES



THE ADVANCEMENT OF SERVICE EXCELLENCE

1. SERVICE PLANNING 1 Day

- การผสานกลยุทธ์ด้านบริการเข้าสู่กลยุทธ์ทางธุรกิจ
- กระบวนการตัดสินใจของลูกค้า
- กลยุทธ์การแบ่งกลุ่มลูกค้าเพื่องานบริการ (customer segmentation)
- การจัดทำข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย (customer profile)
- การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและคุณค่าของลูกค้าเพื่อการออกแบบบริการ
- การค้นหากิจกรรมการครองใจลูกค้าผ่านการบริหารงานบริการ

2. SERVICE DESIGN 2 Days

- กรอบและแนวคิดของการออกแบบบริการ
- การวางวิสัยทัศน์แห่งงานบริการลูกค้า
- ศาสตร์การบริหารประสบการณ์ลูกค้า
- ขั้นตอนในการบริหารประสบการณ์ลูกค้า
- เส้นทางการใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey Mapping)
- เครื่องมือวิเคราะห์ประสบการณ์ลูกค้า
- ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้าในงานบริการ
- การเขียนพิมพ์เขียวงานบริการ (Service Blueprint)
- การตั้งราคาค่าบริการ
- บทบาทของเทคโนโลยีในงานบริการ

3. SERVICE OPERATION 1 Day

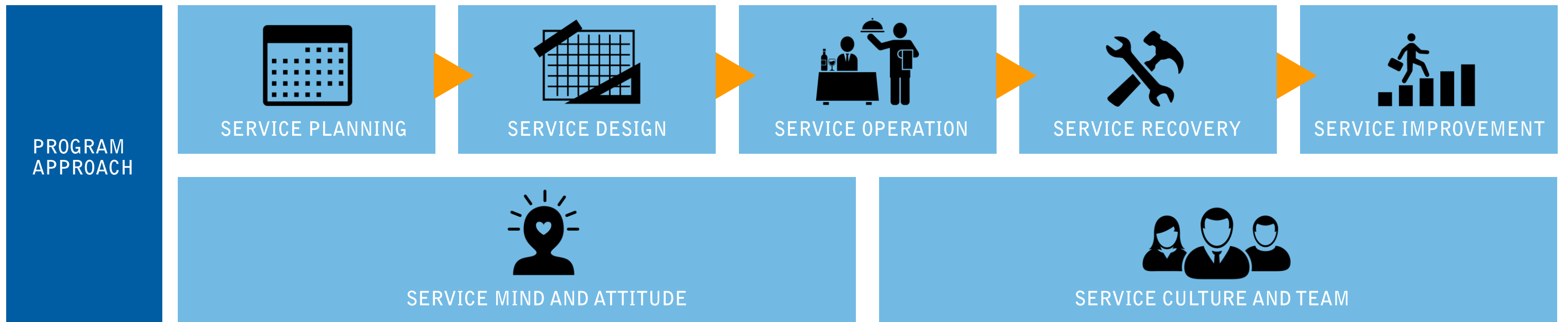
- การวิเคราะห์กระบวนการให้บริการ (The Provider's Gaps)
- ระบบการตรวจติดตามการให้บริการลูกค้า
- โมเดลการบริหารคุณภาพ (The Juran Trilogy)
- ระบบประกันคุณภาพและควบคุมคุณภาพงานบริการ
- การบริหารจัดการอุปสงค์อุปทานในงานบริการ
- แนวทางการจัดรูปแบบองค์กรและการจูงใจพนักงานให้เอื้อต่อการให้บริการที่ดี

4. SERVICE RECOVERY 1 Day

- ตรวจสอบคุณภาพบริการลูกค้า
- ประเภทของลูกค้าที่ร้องเรียน
- ขั้นตอนในการจัดการข้อร้องเรียนและเปลี่ยนปัญหาเป็นโอกาสสร้างความพึงพอใจ
- กระบวนการและกลยุทธ์กอบกู้บริการและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- การรับประกันคุณภาพงานบริการ - เครื่องมือในการกอบกู้งานบริการ
- การจัดการองค์กรให้เป็นมิตรและเปิดรับความคิดเห็นจากลูกค้า

5. SERVICE IMPROVEMENT 1 Day

- แนวทางการสร้างกรอบการประเมินและวัดผลความพึงพอใจของลูกค้า
- กลยุทธ์และกระบวนการพัฒนานวัตกรรมงานบริการ
- การสร้างความแตกต่างผ่านองค์ประกอบทางกายภาพ (Service Evidence)
- การปรับปรุงประสบการณ์เพื่อสร้างความผูกพันแก่ลูกค้า
- การบริการลูกค้าผ่านทาง Social Media
- การพัฒนารูปแบบการสื่อสารเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของงานบริการที่ดี



Icons created by Anton Kovalav, Jacob Eckert, Krisada, Cris Dobbins, Gilbert Bages, Gemma Garner and Wilson Joseph from Noun Project

LEGENDARY SERVICE EXCELLENCE SERIES

งานภาคบริการได้รับการยกระดับให้เป็นยุทธศาสตร์ของการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของประเทศไทยและเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญของทุกธุรกิจทั้งในมิติของกลยุทธ์และเครื่องมือในการสร้างความแตกต่างทางธุรกิจและมัดใจลูกค้าให้เกิดความผูกพันกับองค์กรได้เป็นอย่างดี แต่ยังมีตัวอย่างมากมายที่สะท้อนให้เห็นถึงการขาดความเข้าใจในศาสตร์และศิลป์ของงานบริการ จนอาจกล่าวได้ว่าไม่ว่าสินค้าหรือข้อเสนอขององค์กรจะยอดเยี่ยมเพียงไร แต่ถ้าหากการบริการไม่ได้มาตรฐานหรือไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าได้ องค์กรจะประสบปัญหาในการรักษาลูกค้า รวมถึงผลเสียอื่นๆ ทั้งชื่อเสียงและเงินทอง องค์กรจึงควรตระหนักถึงการปรับปรุงคุณภาพงานบริการของตนเองอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและถูกทิศทาง

THE FOUNDATION OF SERVICE EXCELLENCE

1. SERVICE MIND AND ATTITUDE 1 Day

- ความเข้าใจถึงความต้องการ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของลูกค้า
- การบริหารความคาดหวังของลูกค้าในวงจรการให้บริการ
- กรอบและแนวคิดของศาสตร์การบริการ
- วิธี กลยุทธ์ และเทคนิคการบริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- แนวทางและข้อควรปฏิบัติในการส่งมอบบริการที่ดี
- การพัฒนาการบริการที่น่าจดจำ

2. SERVICE CULTURE AND TEAM 1 Day

- วัฒนธรรมบริการที่ดี: เราจะเป็นหุ้นส่วนกับลูกค้า
- องค์ประกอบของวัฒนธรรมบริการ
- โมเดลการสร้างวัฒนธรรมบริการ
- การพัฒนาทีมบริการที่แข็งแกร่ง
- บริหารทีมให้ส่งมอบบริการที่เกินความคาดหวัง
- การสื่อสารภายในทีมบริการเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมบริการ

“To give real service you must add something which cannot be bought or measured with money, and that is sincerity and integrity”

Douglas Adams,
English author, scriptwriter and humorist