

TRAINING OUTLINE

หลักสูตร Innovative Service

วิทยากร: ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัณโรจน์

PRINCIPLES

การบริการถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการแข่งขันในยุคปัจจุบัน เพราะลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการย่อมเกิดความคาดหวังต่อการมารับบริการทั้งสิ้น แต่หากองค์กรนั้นและพนักงานไม่มีความตระหนักต่อการมีใจแห่งการบริการแล้ว ลูกค้าย่อมเกิดการเปรียบเทียบกับบริการจากองค์กรอื่นทันที ดังนั้น เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ด้านการบริการและหัวใจของการบริการที่พนักงานควรจะต้องมี อีกทั้ง เพื่อให้พนักงานเกิดความคิดด้านการพัฒนาการบริการขององค์กรเพื่อสร้างความโดดเด่นด้านการบริการให้เป็นที่สนใจของผู้มารับการบริการ

OBJECTIVES

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้เกี่ยวกับการบริการเชิงสร้างสรรค์
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาด้านการบริการ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ร่วมกันคิดและสร้างสรรค์งานบริการที่ควรจะเป็นขององค์กร

AREAS OF STUDY

1. งานบริการ งานแห่งความท้าทาย
2. พฤติกรรมของลูกค้าในศตวรรษที่ 21
3. ความคาดหวัง และความพอใจของลูกค้า
4. คุณภาพของการบริการสู่ความสำเร็จ
5. บริการนวัตกรรม
6. กระบวนการสร้างสรรค์
7. บริการภายในเสริมสร้างบริการภายนอก
8. องค์กรแห่งนวัตกรรม
9. แผนการลงมือปฏิบัติงานนวัตกรรม (Action Plan)
10. กิจกรรมวิเคราะห์ให้ผู้เข้าอบรม
11. ถาม / ตอบ

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

การติดต่อ: 02-615-4499, 0-2615-4477-8 hipotraining@hotmail.com, www.hipotraining.co.th

www.hipotraining.co.th