

หลักสูตร Customer Service Improvement

การปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

วันที่ 29 สิงหาคม 2561

เวลา 09.00-16.00 น.

The Palazzo Hotel

☒ หลักการและเหตุผล

ไม่ว่าจะเป็นองค์กรหรือภาคธุรกิจใดในโลกนี้ ก็ไม่อาจหลีกเลี่ยง "การให้บริการลูกค้า (Customer Service)" ได้ เพราะ "งานบริการ" มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ตามลำดับ แม้แต่ระบบขององค์กรเป็นสากล ก็ให้ "ความสำคัญ" อย่างเช่นระบบ ISO 9000 เป็นต้น ก็ระบุไว้อย่างชัดเจนในเรื่อง "มาตรฐานในการบริการ" เพื่อวัด ดังนั้น "ความพึงพอใจของผู้บริโภค" ย่อมต้องมีต้นเหตุจาก "การปรับปรุงคุณภาพในงานบริการ" ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นระบบนั่นเอง ซึ่งก็คือจุดใหญ่ใจความของหลักสูตรนี้ ที่เราจะได้เข้าใจตั้งแต่พัฒนาการของแนวคิดในการบริการลูกค้า กระบวนการจัดการ การเพิ่มคุณภาพ การสร้างมาตรฐาน ตลอดจนจนถึงการวัดและประเมินผลการปฏิบัติการได้จริง

☒ วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้าการฝึกอบรม

- เรียนรู้ "หลักการ" ในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ ว่า "ต้องทำอะไร"
- ฝึกปฏิบัติการ "จัดทำโปรแกรมการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ"

☒ หัวข้อการอบรม

- 3 มิติของการปรับปรุงคุณภาพในงานบริการ
 1. มิติด้าน "การตลาด (Marketing Management)"
 2. มิติด้าน "ทรัพยากรคน (People)"
 3. มิติด้าน "กระบวนการบริการ (Customer Service Operation System)"
- 7 กระบวนการบริหารงานบริการ (Customer Service Management)
 1. วิสัยทัศน์ (Vision)
 2. โครงสร้างการบริหารงาน (Structure)
 3. กระบวนการทำงานและการแก้ปัญหา (Process & Problem Shooting System)
 4. การจัดเก็บฐานข้อมูลของลูกค้า (Data Based Management)
 5. การให้รางวัลและเชิดชู (Recognition & Reward)
 6. การทวนสอบคุณภาพงานบริการ (Feedback & Improvement System)
 7. การสร้างวัฒนธรรม (Culture)
- 7 ปัญหาในงานบริการลูกค้า
 1. ผลิตภัณฑ์
 2. เวลาอคอย
 3. ผู้ให้บริการ
 4. ขั้นตอนการให้บริการ
 5. เครื่องมือและอุปกรณ์

August 29, 2018

- 6. นโยบายหรือเงื่อนไข
- 7. มุมมองการให้บริการ
- **SIPOC** : ขั้นตอนการปรับปรุงงานบริการ (Service Job Process Improvement) : Workshop
 - Supplier : ผู้ที่ให้ปัจจัย
 - Input : ปัจจัยนำเข้า
 - Process : กระบวนการ
 - Output : ผลลัพธ์
 - Customer : ผู้รับบริการ
- การกำหนดมาตรฐานและคุณภาพในงานบริการ : ต้องทำอะไรและทำอย่างไร
เหมาะสำหรับ:
- ฝ่ายบริการ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์
- ระยะเวลา:
- 1 วัน
- วิทยากร
- อาจารย์พรเทพ จันทนารี
- การศึกษา
- ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปริญญาตรี จิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ประสบการณ์ทำงาน
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโอเอสเอส
- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ฯลฯ

Fee Seminar/ อัตราค่าลงทะเบียน ต่อ 1 คน

(รวมค่าวิทยากร เอกสารบรรยาย)

ค่าอบรม (Seminar Fee)	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าสัมมนา / 1 ท่าน	3,700	259	(111)	3,840
Early Bird ขำระล่วงหน้า	3,400	238	(102)	3,536

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

- 1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238
ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
และแฟกซ์ใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-29030080 ext.9330
พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

1. ชำระด้วยเช็คบริษัท ส่งจ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd, Partnership)

August 29, 2018

3. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100
หจก.โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤษภาวิไล 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แขวง 3
แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณเอรัญญา 086-8929330

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

www.ptstraining.in.th

อีเมล info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

กรณียกเลิกการเข้าสัมมนา กรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีนิติบุคคลได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง

(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ.2548 เป็นต้นไป)

แบบฟอร์มการลงทะเบียน

หลักสูตร Customer Service Improvement การปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

บริษัท _____

ที่อยู่ออกใบกำกับภาษี _____

รหัสไปรษณีย์ _____ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี _____

ชื่อผู้ประสานงาน (HR) _____ โทรศัพท์ _____ ต่อ _____

Fax: _____ E-mail: _____

วันสัมมนา _____

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

3. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

หมายเหตุ

กรณียกเลิกการเข้าสัมมนา กรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา

กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ส่งเอกสารมาที่

หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤกษาวิลล์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แขวง 3

แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100