

ยกระดับความประทับใจอย่างเหนือชั้น ด้วยงานบริการชั้นเลิศ

Enhancing Impressiveness with Excellent Service

วันที่จัด วันอังคารที่ 19 กุมภาพันธ์ 2562 (เลื่อนจากวันที่ 12 ต.ค.61)
เวลา 09.00 – 16.30 น. (ลงทะเบียนเวลา 08.00 น.) รับประทานอาหาร 20 ท่าน
สถานที่ ณ ห้องสัมมนา สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ชอยพัฒนาการ 18

สมาชิก 3,500 + VAT 7% 245 = 3,745 บาท
 (สมาชิก ส.ส.ท., นักศึกษาปริญญาตรี, หน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ)
 บุคคลทั่วไป 4,000 + VAT 7% 280 = 4,280 บาท

คนส่วนใหญ่ไม่ชอบทำงานบริการ ต้องอดทน รองรับอารมณ์ของลูกค้า บริการดีได้แค่เสมอตัว แต่ถ้าพลาดนิดเดียว จะถูกตำหนิหรือถูกร้องเรียน เพราะลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ มักคาดหวัง (สูง) ว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

คุณรู้ไหมว่า ทุกอย่างในโลกนี้ คือ ธุรกิจบริการทั้งนั้น

- ไม่ว่าจะเป็งานบริการที่เราเห็นกันอยู่ เช่น โรงแรม โรงพยาบาล งานทะเบียนราษฎรของราชการ เป็นต้น
- ธุรกิจการค้าต่างๆ จำนวนมาก ล้วนมีองค์ประกอบของการบริการเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และสร้างความแตกต่างทางธุรกิจ



ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. เพื่อให้ตระหนักถึงคุณค่าของงานบริการ
2. เพื่อเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกในงานบริการสู่ความเป็นเลิศ
3. เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการบริการ
4. เพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสารเพื่องานบริการชั้นเลิศ

คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา

- พนักงานหรือหัวหน้างานที่ทำงานเกี่ยวกับงานบริการ
- พนักงานหรือหัวหน้างานที่ทำงานสนับสนุนหน่วยงานอื่นๆ ในองค์กร

วิธีการอบรมและสัมมนา

- บรรยาย 20-25% เน้นการนำไปประยุกต์ใช้
- เรียนรู้ผ่านกิจกรรม Workshop สไตล์ Play&Learn

หัวข้อการอบรมและสัมมนา

- Check in : จุดประกาย ทักทาย ความคาดหวัง
- Spark & Inspire
 - ความหมายงานบริการ และการตระหนักถึงคุณค่างานบริการ
 - ผู้ใช้บริการ...เลือกบริการที่ดีที่สุด
 - Workshop 1 : The Voice
 - คุณมีสไตล์การทำงานแบบไหน (Your Work Style)
- ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เพื่อสร้างและส่งมอบงานบริการที่มีคุณภาพและประทับใจอย่างเหนือชั้น
 - Workshop 2 : ปฏิบัติการสร้างฝัน (Dream Work in Action)
- Brain Gym : เพิ่มประสิทธิภาพสมองให้ฉับไว
- เสริมสร้างทักษะการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์เพื่องานบริการชั้นเลิศ
 - Workshop 3 : พลังของการสื่อสาร (The Power of Communication)
- ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการบริการให้เหนือความคาดหมาย
 - Workshop 4 : ปฏิบัติการภารกิจเหนือความคาดหมาย (Exceed Expectation Mission)
 - Gate , Kaizen เทคนิคง่ายๆ เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการบริการ
- Check out : แลกเปลี่ยนเรียนรู้และสรุปบทเรียนร่วมกัน

วิทยากร / กระบวนกร

คุณวิริยะ วัฒนพสุทธิเลิศ

ประสพการณ์

วิทยากร / กระบวนกร บจก.ทีทีแอนด์ที