

TRAINING OUTLINE

หลักสูตร การบริหารการบริการ

(Services Management)

วิทยากร: ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

PRINCIPLES

การบริหารการบริการได้ทวีความสำคัญมากขึ้นในยุคนี้ ทุกองค์กรต่างมุ่งเน้นการพัฒนาการบริการ หากองค์กรใดไม่เน้นการบริการ องค์กรนั้นย่อมสูญหายไปจากโลกของการแข่งขันอย่างแน่นอน หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมผู้บริหาร ได้เรียนรู้เทคนิคในการบริหารการบริการ จนสามารถส่งมอบบริการที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ได้สัมผัสแนวทางการสร้างวัฒนธรรมการบริการอย่างเป็นระบบ ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์ด้านการบริหารการบริการ เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านนี้ได้ด้วยตนเอง

OBJECTIVES

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่อง การบริหารการบริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในองค์กรและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการวางแผน และการแก้ปัญหา

AREAS OF STUDY

1. ความสำคัญของการบริหารการบริการ
2. บทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารต่อการบริหารงานบริการ
3. องค์ประกอบบริการ- สิ่งที่ต้องกระทำ เพื่อสร้างบริการที่ดีที่สุด
4. การสร้างมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ
5. การสร้างแรงจูงใจในงานบริการกับลูกน้อง/ผู้ใต้บังคับบัญชา
6. การสร้างวัฒนธรรมในงานบริการ
7. กิจกรรม: การบริหารการบริการ
8. Action Plan: สิ่งที่คุณจะทำได้เพื่อสร้างองค์กรแห่งการบริการ
9. สรุป คำถามและคำตอบ

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

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

www.hipotraining.co.th