

# SERVICE CULTURE – UP THE SERVICE

## 01 วัตถุประสงค์

- ✓ เพื่อเปิดมุมมองในองค์กรความรู้
- ✓ พัฒนาการบริหารในระดับสากล
- ✓ เพื่อให้เข้าใจถึงเครื่องมือที่ใช้ในการบริหาร การบริการ และการดูแลลูกค้า เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร
- ✓ เพื่อให้สามารถนำเอาความรู้และผลลัพธ์ที่ได้จาก กิจกรรมกลุ่มไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง

## 02 หัวข้อเรียนรู้

- ✓ Model การบริการลูกค้าที่ใช้บริหารองค์กรในระดับสากล
- ✓ วัฒนธรรมบริการ ความหมาย ความสำคัญ วิธีการสร้างและการศึกษา
- ✓ ตัวอย่างกรณีศึกษาวัฒนธรรมบริการในระดับสากล
  - Ritz Carlton Hotel                      - Starbucks
  - Mandarin Oriental Hotel               - Singapore Airline
  - Red Lobster                                 - Disney
  - Workshop
- ✓ กรณีศึกษา การสร้าง Experience แก่ลูกค้า
  - LUX    - KidZania
  - DHL    - Starbucks
  - Accra Beach Hotel                       - Kiwi Experience
  - Workshop
- ✓ Service Leadership
- ✓ องค์ประกอบของการพัฒนาบริการสู่ความเป็นเลิศ
  - Customers                                 - Leadership
  - People                                         - Processes
  - Culture
- ✓ Ron Kaufman - UP Lifting Service Culture
- ✓ Practice บทฝึกปฏิบัติจริง
- ✓ Recommendation



Reference – RON KAUFMAN 2012 – UPLIFTING SERVICE

## 03 ผลที่ได้รับ

- เข้าใจถึงหลักการในการให้บริการที่เป็นเลิศ
- สามารถนำเอาความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงานให้บริการลูกค้าได้จริง

วิทยากร : อาจารย์พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล

### ตำแหน่งปัจจุบัน

- ประธานคณะผู้บริหารด้านการให้คำปรึกษาและนำบริษัท ดี อิมเพรสชั่น คอนซัลแทนท์ จำกัด
- ที่ปรึกษา :
  - ด้านวัฒนธรรมบริการ CRM และการบริการให้เป็นเลิศ ในองค์กรรัฐ และเอกชน อาทิเช่น SCG PTT LPN KBANK KRUNGSRI KING POWER AOT PRUKSA THAILANDPOST เป็นต้น
- วิทยากรพิเศษ :
  - มหาวิทยาลัยรัฐและเอกชน



### ผู้เข้ารับการอบรม

- ผู้บริหาร/ผู้จัดการ/ผู้ให้บริการลูกค้า