



Customer Centric ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

“เป็นการสร้างทัศนคติของการทำงานด้านบริการ ให้เข้าใจในความหมาย ของคำว่า “Customer” หรือ “ลูกค้า” ซึ่งองค์กรมีทั้งลูกค้าภายใน และ ลูกค้าภายนอก แต่การที่จะให้บริการ ลูกค้าภายนอกได้เป็นอย่างดีนั้นจิตสำนึกของการให้บริการด้วยใจต้องเริ่มมาจากการให้บริการลูกค้าภายในองค์กรก่อนแล้วส่งต่อไปถึงยังลูกค้าภายนอก”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างจิตสำนึกการทำงานให้ผูกพันกับองค์กร และมีทัศนคติในเชิงบวกกับการให้บริการต่อลูกค้าภายนอกและภายใน
2. เพื่อเข้าใจและมุ่งมั่นถึงการส่งมอบงานโดยมุ่งมั่นที่ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง



เนื้อหาหลักสูตร

- ความหมายของคำว่าบริการ
- ลูกค้าคือใคร
- ประเภทของลูกค้า
- Customer Centric
- ความต้องการของลูกค้า
- Workshop การค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
- ความแตกต่างระหว่างการสร้างความพอใจกับความประทับใจ
- วงจรการให้บริการ
- Moment of truth
 - ช่วงเวลาแห่งความจริงว่าเวลาใดบ้างที่เป็นเวลาที่สำคัญที่สุดในธุรกิจ
- Touch Point จุดสัมผัสบริการ
 - ความหมายและสิ่งที่สร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์กรในสายตาของลูกค้า
- Workshop จุดสัมผัสบริการ (Touch Point)
- Five sense of service
- หัวใจของการให้บริการ
- ABC สำหรับการส่งมอบงานบริการ
- การเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงานและการให้บริการลูกค้า
- วัฒนธรรมการให้บริการในระดับสากล
- การปรับปรุงมาตรฐานงานบริการ
- กรณีศึกษาจากองค์กรที่ประสบความสำเร็จ



The Impression Consultant Co.,Ltd.

TEL. 02-921-7291 Fax : 02-9217921

Call center : 085-5027921 E-mail : imp@impressionconsult.com

www.impressionconsult.com

เอกสารอ้างอิง

- 2012 พิธีกร์ พัฒนโกคากุล : Service Excellence
บริการที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษา สรรพากร ภาค 7 กรมสรรพากร
พิมพ์โดย บริษัทอัมรินทร์พรินต์ติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
- 2011 พิธีกร์ พัฒนโกคากุล Service Excellence : Service Code
บริการที่เป็นเลิศ : รหัสบริการ
พิมพ์โดย บริษัทอัมรินทร์พรินต์ติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
- 2010 พิธีกร์ พัฒนโกคากุล Service Culture วัฒนธรรมบริการ
พิมพ์โดย บริษัทอัมรินทร์พรินต์ติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
- 2008 พิธีกร์ พัฒนโกคากุล บริการที่ตรงใจ ใครๆ ก็กลับมา
(Customer Super Service)
พิมพ์โดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- 2008 พิธีกร์ พัฒนโกคากุล Customer Delight
ศิลปการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า
สำนักพิมพ์ บริษัทอัมรินทร์พรินต์ติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
- 2006 พิธีกร์ พัฒนโกคากุล เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ
(Customer Service Excellence)
พิมพ์โดย สำนักพิมพ์ ซีเอ็ด
- 2009 Service Marketing – Mc Graw Hill

รูปแบบการอบรมสัมมนา

- บรรยาย
- Workshop การฝึกปฏิบัติ
- ชม VDO

กลุ่มผู้เข้าอบรมสัมมนา

- ผู้จัดการ
- หัวหน้างาน
- พนักงาน

ระยะเวลา

9.00 -16.00 น. (1 วัน)