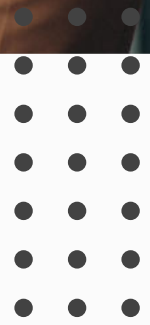




# SERVICE STANDARD

บริการที่ปรึกษาใน  
การสร้างมาตรฐานบริการ



CONTACT US





การให้บริการและการขายที่เป็นมาตรฐานขององค์กรชั้นนำระดับสากล

ของทุกองค์กร มิใช่เกิดขึ้นจาก การที่มีพนักงานมีใจบริการแต่เพียงอย่างเดียว หากแต่เป็นการสร้างมาตรฐานบริการให้เกิดขึ้นในองค์กรที่ทำให้เกิดระบบงาน การจัดการ รูปแบบ การเตรียมความพร้อมก่อนเข้างาน การบริหารจัดการหลังเสร็จงาน และที่สำคัญคือ บุคลิกภาพ การแต่งกาย ขั้นตอน กระบวนการ ระยะเวลา คำพูด ที่ต้องมีการกำหนดขึ้นมา และให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการลูกค้า ปฏิบัติใช้แก่ลูกค้า



## งานที่ปรึกษาที่จะเข้าไปช่วย สร้างมาตรฐานบริการ

ประกอบไปด้วย

1. การสัมภาษณ์ผู้บริหาร
2. การศึกษาลักษณะงานในปัจจุบัน
3. การกำหนดกลยุทธ์บริการ
4. การออกแบบมาตรฐานบริการ ประกอบด้วย
  - 4.1 พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint)
  - 4.2 พฤติกรรมการให้บริการแก่ลูกค้า (Service Guideline)
  - 4.3 การแต่งกาย บุคลิกภาพ ภาษา ท่าทาง (Service Grooming & Protocol)
  - 4.4 การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan)
  - 4.5 การรับมือกับข้อโต้แย้งของลูกค้า (Customer Complaint Handling)



[www.imp-online.com](http://www.imp-online.com)



Impression Training



[benjawan@impressionconsult.com](mailto:benjawan@impressionconsult.com)



081-104-8424 / 02-9217921#12



[www.impressionconsult.com](http://www.impressionconsult.com)



Impression Training



@impressiongroup



The Impression Consultant Co., Ltd.

# ผลที่ได้รับ

- องค์กรมีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการลูกค้า
- พนักงานทุกคนทราบถึงสิ่งที่ควรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นรูปธรรม
- เป็นพื้นฐานในการอบรมพนักงานใหม่
- องค์กรสามารถยกระดับบริการให้สูงขึ้นโดยการปรับปรุงมาตรฐานบริการฉบับใหม่

## รูปแบบการทำงานของที่ปรึกษา

ที่ปรึกษาจะเข้าไปช่วยออกแบบ วางแผน มาตรฐานบริหารให้องค์กรทั้งหมด โดยองค์กรเป็นผู้ให้ข้อมูลพิจารณาเห็นชอบเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ



ระยะเวลาการดำเนินโครงการที่ปรึกษา  
2-4 เดือน (ตามลักษณะขององค์กร)



## องค์กรที่เคยได้รับบริการที่ปรึกษาในการสร้างมาตรฐานบริการ



[www.imp-online.com](http://www.imp-online.com)



[www.impressionconsult.com](http://www.impressionconsult.com)



Impression Training



Impression Training



[benjawan@impressionconsult.com](mailto:benjawan@impressionconsult.com)



@impressiongroup



081-104-8424 / 02-9217921#12



The Impression Consultant Co., Ltd.