

หลักสูตร Service Design การออกแบบบริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เข้าใจถึงเครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบบริการ
2. เพื่อสามารถออกแบบการให้บริการในองค์กรของตนเองได้อย่างเหมาะสม
3. เพื่อสามารถนำเอาผลลัพธ์จาก Workshop ในการออกแบบบริการ ไปใช้ในการดำเนินงานให้บริการลูกค้าได้จริง

“เพื่อเป็นการพัฒนาระบบงานบริการให้มีมาตรฐาน อันจะสามารถทำให้พนักงานทุกคนเข้าใจถึงวิธีการปฏิบัติเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติ และตัวอย่างคำพูดที่ใช้ในการปฏิบัติ

หลักสูตร Service Design การออกแบบบริการนี้จึงถูกออกแบบมา เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถในการออกแบบระบบงานตามมาตรฐานของตนเองได้อย่างเหมาะสม”



www.impressionconsult.com

เนื้อหาหลักสูตร

- การกำหนดกลยุทธ์บริการ
- การมองกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- ประโยชน์ของการออกแบบบริการ
- แนวทางการออกแบบบริการ
- เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบบริการ
- การเขียน Service Blueprint พิมพ์เขียวบริการ
- Workshop : Service Blueprint
- การเขียน Service Blueprint & Smart Script มาตรฐานบริการ และตัวอย่างคำพูดที่ใช้
- Workshop : Service Standard & Smart Script
- วิธีการนำไปปฏิบัติงานจริง
- การสร้างประสบการณ์แก่ลูกค้าให้เกิดความประทับใจ
- Customer Experience Management (CEM)
- กรณีศึกษาองค์กรชั้นนำระดับสากล
- Workshop : CEM
- วิทยาการให้คำแนะนำ
- สรุป Service Design การออกแบบบริการ
- สู่การนำไปใช้งานจริงให้เกิดผล

Course References

- 2012 พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล : Service Excellence บริการที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษา สรรพากร ภาค 7 กรมสรรพากร พิมพ์โดย บริษัทอัมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
- 2011 พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล Service Excellence : Service Code บริการที่เป็นเลิศ : รหัสบริการ พิมพ์โดย บริษัทอัมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
- 2010 พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล Service Culture วัฒนธรรมบริการ พิมพ์โดย บริษัทอัมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
- 2008 พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล บริการที่ตรงใจ ใครๆ ก็กลับมา (Customer Super Service) พิมพ์โดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- 2008 พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล Customer Delight ศิลปะการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า สำนักพิมพ์ บริษัทอัมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)
- 2006 พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ (Customer Service Excellence) พิมพ์โดย สำนักพิมพ์ ซีอีดี

รูปแบบการอบรมสัมมนา

- บรรยาย
 - Workshop
 - ชม VDO
 - Case Study
- จากองค์กรที่ประสบความสำเร็จ

กลุ่มผู้เข้าอบรมสัมมนา

- ผู้จัดการ
- หัวหน้างาน
- พนักงาน

ระยะเวลา

9:00 น.- 16:00 น. (1 วัน)