



How to make effective Service Strategic การวางแผนกลยุทธ์ในงานบริการ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันนี้ หลายธุรกิจมีการแข่งขันด้านการตลาด และการบริการอย่างสูง การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ในงานบริการ (Service Strategic Planning) จึงมีความสำคัญมาก เพราะจะเป็นกลยุทธ์ และแนวทางในการดำเนินงาน ให้การพัฒนาพนักงานให้มีใจบริการ การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า วิธีการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า เพื่อเป็นลูกค้าระยะยาว การวางแผนในการให้บริการกับลูกค้า วิธีการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคและหลักการบริการที่ตลอดจนวิธีปฏิบัติจริงที่ได้ผลในการให้บริการ ตลอดจนการแก้ไขข้อขัดแย้งในการให้บริการ เพื่อก่อให้เกิด ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

ดังคำที่กล่าวไว้ว่า “ไม่มีบริการที่ดีที่สุด หากแต่เป็นบริการที่เหมาะสม และโดนใจลูกค้าที่สุด” หลักสูตรนี้จึงออกแบบมาเพื่อเป็นแนวทางให้ท่านสามารถจัดการงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่คุณสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจของคุณ อีกทั้งยังมีการทำ workshop เพื่อช่วยคิดและแก้ปัญหาในเรื่องการจัดการงานบริการ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041

E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com

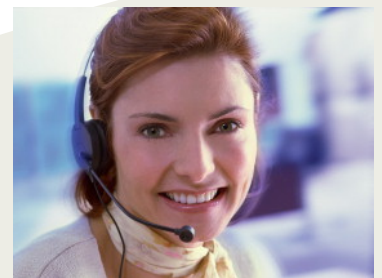


หัวข้ออบรม

1. ความจริงของ "งานบริการ"
2. สูตรแห่งความสำเร็จ : กฎการให้บริการ
3. กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision)
4. การวางกลยุทธ์ (Strategy) ในงานบริการ
5. ความคาดหวังของลูกค้า : บันไดขั้นแรกสู่ความสำเร็จ
6. Service Management Model
7. ยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จในการบริการลูกค้า
8. ขั้นตอนการจัดทำแผนกลยุทธ์การให้บริการและแผนการปฏิบัติงาน (Service Strategy and Service Action Plan)
9. Knowledge Management
10. Complaint Management
11. การวัดและประเมินผลความสำเร็จด้านบริการ (Service KPI)
12. การประยุกต์ใช้ความรู้ด้วยการบริการในการทำงาน
13. การสร้างวัฒนธรรมการบริการแก่องค์กร
14. สรุป ตอบคำถาม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจในหลักการบริหารงานด้านการบริการ (Service Management)
2. เพื่อให้สามารถวางกลยุทธ์ในการบริหารงานด้านการบริการได้ตรงตามวัตถุประสงค์
3. เพื่อให้สามารถสร้างคุณภาพและมาตรฐานในงานบริการ
4. เพื่อให้สามารถสร้างระบบการบริการที่ดีแก่ลูกค้าทั้งภายนอกและภายในได้



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041

E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com





แนวทางการสัมมนา

ผมได้เน้นการสัมมนาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นผมจึงได้ออกแบบการฝึกอบรมให้มีองค์ประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้งการนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมีเกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม โต้ตอบกันอยู่ตลอดเวลา และที่สำคัญที่สุด คือการให้กำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจ ให้เกิดความรู้สึกอยากเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

ผมจึงสามารถให้ความมั่นใจแก่ท่านได้ ว่าผู้เข้าอบรมจะเต็มเปี่ยมด้วยสาระ ความรู้ ความสนุกสนานต่อการเรียนรู้ รวมทั้งกำลังใจ แรงบันดาลใจที่วิทยากรได้สอดแทรกให้ตลอดการฝึกอบรม

ผลที่ได้ คือ..



- สร้างบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ มีความสนุกสนาน เป็นกันเอง กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก
- สร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้เข้าอบรม
- กระตุ้นให้พนักงานตอบคำถาม และ แสดงความคิดเห็น
- สอดแทรกบทเรียนการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย
- สอดแทรกบทเรียนของการให้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้าอบรม





เกี่ยวกับวิทยากร..

อ.ไววิทย์ แสงอลังการ หรืออีกชื่อหนึ่งที่ผู้เข้าอบรมมักเรียกอย่างคุ้นเคยว่า **อ.ไวท์** เป็นหนึ่งในผู้มีพรสวรรค์ในการสรรค์สร้างการฝึกอบรมสัมมนา ให้เป็นเรื่องสนุก ให้ผู้เข้าอบรมเปี่ยมด้วยความสุข กำลังใจ แรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นจุดกำเนิดแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาตลอดชีวิต

อ.ไวท์ ได้หันมาเป็นวิทยากรอิสระ มืออาชีพ เมื่อ 4 ปีที่ผ่านมา และเป็นวิทยากรที่ทาสถิติ โดยได้ถูกรับเชิญให้ไปบรรยายกับองค์กรชั้นนำทั่วประเทศมาแล้วมากกว่า 400 บริษัทในรอบ 4 ปีที่ผ่านมา สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.MrWaiwit.com



- วิทยากรรับเชิญหลายสถาบัน
- MD บ. Service Professional
- อดีตผู้บริหาร บ. Federal Express (FedEx)
- อดีตผู้บริหาร บ. AIS
- อดีตผู้บริหาร บ. Chevalier
- อดีตวิศวกรควบคุมการสื่อสารดาวเทียม บมจ. ดาวเทียมไทยคม





คะแนนประเมินหลักสูตร



ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

รายงานสรุปแบบสอบถาม ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม

ชุดสำหรับวิทยากร

เรื่อง Service Excellence Improvement

รหัสคอร์ส H06YW043Q

วิทยากร : คุณไววิทย์ แสงอสังการ

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	
การถ่ายทอดความรู้	3.80	0.42	95.00 %
การจัดลำดับเนื้อหา	3.50	0.53	87.50 %
การสร้างและรักษาบรรยากาศ	3.90	0.32	97.50 %
การบริหารเวลา	3.90	0.32	97.50 %

ข้อคิดเห็น (ข้อดี)

1 วิทยากรดีมาก ให้คำปรึกษาได้ดี



ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

รายงานสรุปแบบสอบถาม ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม

ชุดสำหรับวิทยากร

เรื่อง Service Excellence Improvement

รหัสคอร์ส A08AY027D

ข้อมูลผู้เข้าอบรม: ตำแหน่ง, ประสบการณ์การทำงาน, วุฒิการศึกษา

พนักงาน	5	55.56%	หัวหน้างาน	2	22.22%	วิศวกร	0	0.0%	หัวหน้าแผนก	1	11.11%	ผู้จัดการฝ่าย	1	11.11%	ผู้บริหารระดับสูง	0	0.0%
0-1ปี	3	33.33%	2-3ปี	1	11.11%	4-5ปี	2	22.22%	6-10ปี	0	0.0%	>10ปี	3	33.33%			
<=ม.6	0	0.0%	ปวช.-ปวส.	0	0.0%	ป.ตรี	7	87.5%	ป.โท	1	12.5%	ป.เอก	0	0.0%			

วิทยากร : คุณไววิทย์ แสงอสังการ

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	
การถ่ายทอดความรู้	3.89	0.33	97.25 %
การจัดลำดับเนื้อหา	3.67	0.50	91.75 %
การสร้างและรักษาบรรยากาศ	3.89	0.33	97.25 %
การบริหารเวลา	3.67	0.50	91.75 %

ข้อคิดเห็น (ข้อดี)

1 อธิบายได้ดีและเข้าใจดีมาก สอนและอธิบายสื่อได้เข้าใจดีมาก ดีจริงใจให้ข้อมูล สนุก ไม่น่าเบื่อ สร้างบรรยากาศที่ดีในการอบรม มีความสามารถในการถ่ายทอดและเนื้อหาได้ดีมาก



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041

E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com



ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

รายงานสรุปแบบสอบถาม ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม

ชุดสำหรับวิทยากร

เรื่อง Service Excellence Improvement

รหัสคอร์ส A08AY006D

ข้อมูลผู้เข้าอบรม: ตำแหน่ง, ประสิทธิภาพการทำงาน, วุฒิการศึกษา

พนักงาน	7	46.67%	หัวหน้างาน	2	13.33%	วิศวกร	2	13.33%	หัวหน้าแผนก	1	6.67%	ผู้จัดการฝ่าย	2	13.33%	ผู้บริหารระดับสูง	1	6.67%
0-1ปี	0	0.0%	2-3ปี	5	33.33%	4-5ปี	5	33.33%	6-10ปี	4	26.67%	>10ปี	1	6.67%			
<=ม.6	1	7.14%	ปวช.-ปวส.	1	7.14%	ป.ตรี	12	85.71%	ป.โท	0	0.0%	ป.เอก	0	0.0%			

วิทยากร : คุณไววิทย์ แสงอสังการ

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	
การถ่ายทอดความรู้	3.63	0.50	90.75 %
การจัดลำดับเนื้อหา	3.44	0.63	86.00 %
การสร้างและรักษาบรรยากาศ	3.81	0.40	95.25 %
การบริหารเวลา	3.56	0.51	89.00 %

ข้อคิดเห็น (ข้อดี)

- 1 สนุกได้รับความรู้หลายด้านหลายแขนงที่สามารถนำไปประยุกต์และปฏิบัติได้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2 อาจารย์สอนดี พุคดี
- 3 วิทยากรถ่ายทอดความรู้ดีเยี่ยม



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041

E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com