



Course:

Service Excellence Workshop

hands-on experience to improve quality of your service to the excellence

Course ID: BN110020
Duration: 1 day (9:00 – 16:00)
Instructor:

หลักการและเหตุผล:

หลักสูตรบริหารคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศ หลักสูตรที่คุณจะได้เรียนรู้แนวคิดธุรกิจการบริการสมัยใหม่จากบริษัทชั้นนำของโลก อาทิเช่น Total Quality Services Model การจัดทำมาตรฐานคุณภาพงานบริการ การทดสอบความรู้ความเข้าใจในงานบริการ Workshop การทำ Key Performance Indicator ในการบริการ การทำดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า Customer Satisfaction Index ที่ใช้ได้จริง การสร้างสิ่งแวดล้อมในการให้บริการทั้งทางกายภาพและจิตภาพ ปัจจัยของความสำเร็จและข้อผิดพลาดที่ควรระวังในการทำจริง เพื่อพัฒนาองค์กรของคุณสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการ

ประโยชน์ที่จะได้รับ:

- แนวคิดธุรกิจการบริการสมัยใหม่ในบริษัทชั้นนำของโลกในปัจจุบัน
- เรียนรู้การทำ Total Quality Services การจัดทำมาตรฐานคุณภาพงานบริการ การจัดทำนโยบายคุณภาพการบริการ
- รู้จักกับทดสอบความรู้ความเข้าใจในงานบริการ พร้อมเครื่องมือการบริหารการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้จริง
- Workshop ในการทำ Key Performance Indicator สำหรับวัดความพึงพอใจของลูกค้าและ workshop
- การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ
- การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน และการจัดทำแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศ
- ปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ อุปสรรค และหนทางสู่การสร้างความสำเร็จด้านการบริการที่เป็นเลิศ

หัวข้อการบรรยาย:

- แนวคิดธุรกิจการบริการสมัยใหม่
- Total Quality Services
- การจัดทำมาตรฐานคุณภาพงานบริการ
- การจัดทำนโยบายคุณภาพการบริการ
- การทดสอบความรู้ความเข้าใจในงานบริการ
- การทำดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า
- การสร้างสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ
- การจัดทำแผนฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศ
- วิธีการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ



เหมาะสำหรับ:

- เจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับกลางและระดับสูง ผู้ที่ทำงานด้านการบริการ รวมทั้งผู้ที่สนใจพัฒนากลยุทธ์ด้านการบริการ การจัดฝึกอบรม เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการก้าวเป็นผู้บริหารมืออาชีพในอนาคต

Why Boston Network?

- **World Class Curriculum** - our course curriculums incorporate best-in-business thinking and practices and are designed for all organizational levels.
- **Renowned Trainers** - all our seminars, conferences are led by senior executives, managers, authors, educators, consultants, even CEOs. They're not only skilled speakers, but top business practitioners who have been in the trenches
- **Satisfaction Guarantee** - we are totally focused on customer satisfaction. Our 100% customer satisfaction guarantee is the factor that will distinct us from others.
- **Experienced Training Specialist** - with more than five years of experiences, we bring in latest business know-how, world-class cutting edge management knowledge, and valuable insights to Thai society. We held over 200 seminar events each year with more than 10,000 executive participants countrywide.



100% Satisfaction Guarantee

After attending Boston Network seminar or event, if you are not fully satisfied that we have delivered everything promised. Simply notify the seminar administrator by the lunch break and we will refund the entire registration fee.



บริหารคุณภาพการบริการ สู่วิธีที่เป็นเลิศ

ด้วยหลักสูตร

Service Excellence WORKSHOP

A hands-on experience to improve quality of your service to the excellence

*I hear and I forget,
I see and I remember,
I do and I understand.*

ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้าทีมงานบริการ
เจ้าของกิจการ พลาดไม่ได้
ถ้าคุณต้องการเรียนรู้

- แนวคิดธุรกิจ บริการสมัยใหม่ ในบริษัทชั้นนำของโลกในปัจจุบัน
- การทำ Total Quality Services การจัดทำมาตรฐานคุณภาพงานบริการ การจัดทำนโยบายคุณภาพการบริการ
- บททดสอบความรู้ความเข้าใจในงานบริการ พร้อมเครื่องมือการบริหารการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้จริง
- Workshop ในการทำ Key Performance Indicator สำหรับวัดความพึงพอใจของลูกค้า
- การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน และการจัดทำแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศ
- ปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ อุปสรรค และหนทางสู่การสร้างความสำเร็จในการสร้างบริการที่เป็นเลิศ
- Workshop ในการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ



พร้อม
Workshop
Practical Tools
& Hands-on
Experience

บรรยายโดย อาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการ ชั้นนำของประเทศไทย

Management &
Business Strategy Essentials
www.bostonnetwork.com



BOSTON + NETWORK
The Global Knowledge Network

Course Package



Tel. 02-318-6891, 086-342-6072
E-mail: seminar@bostonnetwork.com