HROD ESIE CENTER
TOPPRO

คอร์สอบรมหลักสูตร

จิตสำนึกการให้บริการ เพื่อยกระดับการบริการในองค์กร

Services consciousness for up services level of organization

หลักการและเหตุผล

ในโลกปัจจุบัน การบริการถือว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างมาก ที่ทำให้ธุรกิจเจริญก้าวหน้า เพราะการบริการลูกค้าที่ดี ถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำธุรกิจเพื่อให้ลูกค้าเลือกที่จะใช้บริการของเราไปอีกนาน แทนที่จะเปลี่ยนใจไปใช้บริการของผู้ให้บริการรายอื่น ดังนั้น จิตสำนึกการให้บริการ จึงเป็นการ “บริการด้วยใจ” ซึ่งมีจริตการบริการระดับที่ “ให้...โดยไม่หวังผลตอบแทน” ต้องการให้คนตรงหน้ามีความสุข ได้รับรอยยิ้มอย่างจริงใจ และ ใส่ใจทุกรายละเอียดทุกขั้นตอน แม้กระทั่ง เรื่องเล็กๆ น้อยๆ เพื่อสร้างประการณ์ที่ดีและความประทับใจให้กับลูกค้า ในแบบ ที่เหนือความคาดหมาย ซึ่งในอดีตจนถึงปัจจุบัน มีตัวอย่างมากมายของการบริการแบบคนญี่ปุ่น ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมากและยึดมาเป็นหัวใจหลักในการบริการ เริ่มต้นที่การปรับ Mindset ด้านการบริการให้กับพนักงานทุกคน เพราะการสร้างสรรค์การบริการในปัจจุบัน ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของทุกคนเพื่อลบภาพการบริการแบบเดิมๆด้วยงานบริการต้อง พบเจอผู้คนที่หลากหลาย ความต้องการ ที่หลากหลาย องค์กรจึงต้องมีการยกระดับการให้บริการ และใช้หลักการสื่อสารการประสานงาน เข้ามาส่งเสริม โดยหากสามารถให้บริการได้อย่างดีเลิศ ผู้รับบริการเกิดความชื่นชมประทับใจ ก็จะนำมาซึ่งความสำเร็จและภาพลักษณ์ขององค์กรได้ในระยะยาว

วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ

วิทยากร & ที่ปรึกษา ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคคลและองค์กรและด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คอร์สนี้เหมาะสมกับใคร

หัวหน้างาน / ผู้ช่วยหัวหน้างาน / พนักงานปฏิบัติงานบริการหรือผู้ที่สนใจ

รับใบประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรอบรมจะได้รับใบประกาศนียบัตรรับรองจากสถาบัน Toppro

สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ www.topprobooking.com

020-263-788 | 091-234-5669 | 065-9564-049 | hrod4@topprobooking.com | @HRODTHAI | HRODTHAI

วัตถุประสงค์

01 พื่อให้ผู้เข้าอบรม เข้าใจถึง แนวคิด หลักการ การให้บริการแบบใหม่สไตล์วัฒนธรรมญี่ปุ่น โดยเน้นยกระดับการบริการในองค์กร

02 เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจในจิตวิญญาณ การของการให้บริการที่มากกว่าบริการ

02 เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีการยกระดับการบริการ ในองค์กร และรักษามาตรฐานได้ตลอด ท่ามกลางตัวแปรต่าง ด้วยการพัฒนาการ บริการแบบญี่ปุ่น

รูปแบบการฝึกอบรม

1. เน้นการเรียนรู้แบบ Participation เพื่อให้ผู้อบรมได้มีส่วนร่วม สนุกสนามสอดแทรกสาระสำคัญ เข้าใจง่าย

2. เน้นการเรียนรู้ในเนื้อหาที่ใกล้ตัวเพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้และนำไปประยุกต์ใช้ได้

3. เน้นการเรียนรู้แบบแลกเปลี่ยนประสบการณ์ Experiential Techniques

4. แบบทดสอบ Pre-Test / Post Test

หัวข้อการบรรยาย

เวลา 08:30-09:00 น. ลงทะเบียนอบรม , แบบทดสอบก่อนอบรม (Pre - Test) กล่าวเปิดการอบรม

ระยะเวลาการอบรม 1 วัน เวลา 09:00-16:00 น.

MODULE 01 บทนำ หลักสำคัญ และ วิธีการใด ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจกับ การให้บริการ

MODULE 02 เสน่ห์ของการบริการด้วยใจสร้าง ทิศทางในการบริการที่ชัดเจน

MODULE 03 กรณีศึกษา จิตวิญญาณ การบริการแบบญี่ปุ่น

MODULE 04 ฝึกให้บริการเป็นแบบญี่ปุ่น ได้อย่างไร

MODULE 05 ทำอย่างไรจะรักษามาตรฐานได้ ตลอดท่ามกลางตัวแปรต่างๆ

MODULE 06 ปลายทางการพัฒนาการบริการ แบบญี่ปุ่น

MODULE 07 ทำอย่างไรให้พนักงานของเรามี ความละเอียดแบบญี่ปุ่น

MODULE 08 มุมที่ต้องระมัดระวัง ในการบริการ

MODULE 09 จิตวิญญาณการบริการแบบ ไม่มีการสัมผัส

MODULE 10 ในโลกอนาคต ทำไมการบริการ จึงกลับเป็นสิ่งล้ำค้ายิ่งขึ้น

ถาม-ตอบ สรุป ประเมินผล แบบทดสอบหลังอบรม (Post-Test) กล่าวปิดอบรม

หมายเหตุ :
พักเที่ยงเวลา 12.00-13.00 น.
- พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม
ช่วงเช้า เวลา 10.30 – 10.45 น.- ช่วงบ่าย เวลา 14.30 – 14.45 น.

จิตสำนึกการให้บริการเพื่อยกระดับการบริการในองค์กร

บริษัทที่ไว้วางใจใช้บริการของเรา

1. สมัครอบรมผ่าน www.topprobooking.com
2. กรุณาสำรองที่นั่งล่วงหน้า 7 - 10 วัน

** กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ในนาม "บริษัท ท็อป โปรเฟสชั่นแนล แอนด์ ดีเวลลอปเม้นต์ จำกัด"
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550017049 (สำนักงานใหญ่)
** ที่อยู่ 7/77 หมู่ 5 ต. ห้วยกะปิ อ. เมืองชลบุรี จ. ชลบุรี ปณ. 20130

ลงทะเบียนอบรมได้ที่
www.topprobooking.com

สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ www.topprobooking.com