

การสร้างจิตสำนึกในงานบริการ Service Mind

ความสำคัญ

ในปัจจุบันนี้ ธุรกิจต่างๆ หันมาแข่งขันกันด้วยการให้บริการลูกค้า ทั้งนี้งานบริการถือเป็นกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อผู้รับบริการในทันที ความประทับใจในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดึงดูดลูกค้า และสามารถโน้มน้าวให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นและซื่อสัตย์ต่อการให้บริการขององค์กรนั้น ๆ

ดังนั้น ธุรกิจที่เน้นการให้บริการต้องเสริมสร้างและพัฒนาพนักงานของตนให้มีจิตสำนึกในงานบริการ ขณะเดียวกันพนักงานที่ให้บริการต้องพัฒนาตนเองให้มีจิตสำนึกในงานบริการด้วยเพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อตนเองและองค์กร และยังเป็นการสร้างพลังผลักดันให้การปฏิบัติหน้าที่ประสบความสำเร็จมีคุณภาพและมีความสุขต่องานที่ปฏิบัติอยู่

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ตระหนักถึงการมีจิตสำนึกในการบริการต่องานที่ตนปฏิบัติ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รู้ถึงการสร้างจิตสำนึกในการบริการ (SERVICE)
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมรู้ถึงการสร้างปัจจัยที่สอดคล้องกับเป้าหมายการทำงาน
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำแนวทางและหลักการที่ได้จากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในงานให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเองและองค์กร

หัวข้อการสัมมนา

- ความหมาย ความสำคัญของจิตสำนึกในงานบริการ
- การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการด้วยทัศนคติที่ดีในงานบริการ
- การสร้างจิตสำนึกในงานบริการที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและลูกค้าของบริษัท
- บทบาท และหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- ความสัมพันธ์ของทฤษฎีลูกค้านอกกับลูกค้าภายในกับการปฏิบัติ
- การสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้เกิดจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ
- อุปสรรคในงานบริการ และเหตุผลที่ทำให้การบริการไม่ได้ผล
- กลยุทธ์การให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ

วิทยากร อ.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง ตำแหน่งงานปัจจุบัน

กรรมการผู้จัดการ, PLAN AND WORK CENTER
กรรมการชมรมชาย สมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย
ที่ปรึกษาอิสระพัฒนาพนักงานขายและ
พนักงานสัมพันธ์ลูกค้าด้วยกระบวนการ Sales

อดีต

ที่ปรึกษาอาวุโสด้านพัฒนาบุคลากร
Adecco Consulting Limited (Thailand)
ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล
King Power Duty Free Co., Ltd.
ผู้จัดการฝ่ายบริการส่วนหน้า
และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม Bangkok Royal Rose Hotel,
Ambassador Hotel Bangkok

ชำระเงินก่อน

วันเก็บสัมมนา 10 วัน
รับส่วนลด 200 บาท

วันที่สัมมนา : 12 มีนาคม 2553

สถานที่ : Forum Park Hotel (ถนนจันทน์)

ค่าสัมมนาสำหรับสมาชิกชมรมบริหารงานบุคคลกรุงเทพ (BPM)

1,200 บาท / 1 ท่าน (ราคายังไม่รวม VAT)

ค่าสัมมนาสำหรับบุคคลทั่วไป

2,500 บาท / 1 ท่าน (ราคายังไม่รวม VAT)

ติดต่อสอบถามรายละเอียดหลักสูตร 0-2434-3195-7

1. คุณรุจิรา (ปาน) ต่อ 208
2. คุณชนิษฐา (น้อง) ต่อ 208
3. คุณนาฏลัดดา (หมีว) ต่อ 104

มือถือ 086 399 2015
มือถือ 081 353 7383
มือถือ 086 311 3836

e-mail: rujira_w@bpit.co.th
e-mail: khanittha_y@bpit.co.th
e-mail: nartladda_k@bpit.co.th