

# คิดและทำงานเชิงรุกสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ (Think and Work Proactive for Business Excellence)

## Business Excellence

การบริการลูกค้าเป็นธุรกิจที่ทำกันมาตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ธุรกิจที่เจริญก้าวหน้าอยู่รอดและแข่งขันได้ เพราะสามารถดึงดูดและรักษา ลูกค้าไว้ได้มากที่สุดและเส้นทางที่มั่นคงที่สุด เพื่อให้อยู่รอดและประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องเกิดจากการที่ลูกค้าจดจำและประทับใจอย่างต่อเนื่องในคุณภาพการบริการที่ได้รับจากพนักงานผู้ให้บริการที่ทำหน้าที่ของตนเองด้วยบริการที่ **“เป็นเลิศ”**

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจทัศนคติและพฤติกรรมในด้านการบริการที่ถูกต้อง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประเมินตนเองถึงเรื่องปัญหาในการทำงานบริการ
3. รู้จักการแก้ปัญหาการบริการจากมุมมองของตนเอง
4. สามารถกำหนดมาตรฐานการบริการของตนเองได้
5. พัฒนาบุคลิกภาพเพื่อให้บริการเป็นที่ประทับใจของลูกค้า

### หัวข้อสัมมนา (เวลา 09.00 – 16.00 น.)

- ความสำคัญของธุรกิจให้บริการและกฎแห่งการให้บริการ
- การบริการคืออะไร
- การมีสำนึกในการให้บริการที่ดี
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- วิเคราะห์ปัญหาเพื่อพัฒนางานบริการ
- ประเมินตนเองเพื่อปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
- บัญชีสะสมความพึงพอใจของลูกค้า
- การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่องานบริการที่ประทับใจ



## หลักสูตรเหมาะสำหรับ

- พนักงานบริการทุกระดับ
- พนักงานสนับสนุนงานบริการทุกระดับ

## วิธีการเรียนรู้

- |   |      |
|---|------|
| 1. การบรรยายแบบสรุปหลักการ                    | 50 % |
| 2. กรณีศึกษา เกมทางการบริหาร                  | 30 % |
| 3. ฝึกปฏิบัติ / ประชุมกลุ่มย่อย / บทบาทสมมุติ | 20 % |

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ คุณจิตรฤติ / คุณสมศักดิ์ชัย

บริษัท วิสด้อม แม็กซ์ เซ็นเตอร์ จำกัด

Tel; 062-567-8524, 092-460-9645, 038-109-260 Fax; 038-109-261

Email; [info\\_training@wisdommaxcenter.com](mailto:info_training@wisdommaxcenter.com), | [somsakchai@wisdommaxcenter.com](mailto:somsakchai@wisdommaxcenter.com)

Website; [www.wisdommaxcenter.com](http://www.wisdommaxcenter.com) Facebook; [www.facebook.com/wisdommaxcenter](https://www.facebook.com/wisdommaxcenter)