



Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.(Thailand)

www.consultthailand.com

หลักสูตร การบริหารจัดการระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ



Link ลงทะเบียนอบรมหลักสูตรนี้

- คู่มือประกอบการอบรม 1 ชุด
- ไฟล์คู่มือประกอบการอบรม
- ใบประกาศนียบัตรรับรองการจบหลักสูตร
- อาหารว่าง เช้า - บ่าย
- อาหารกลางวัน

หลักการและเหตุผล

ลดข้อร้องเรียนเดิมๆ ปรับปรุงพฤติกรรมพนักงาน

พัฒนาระบบรูปแบบบริการให้เป็นเรื่องเข้าถึงง่าย

สร้างมาตรฐานบริการแบบยั่งยืน ???

การพัฒนาบริการสำคัญตลอดระยะเวลาการทำงาน เพราะความต้องการความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน มีความคาดหวัง(Expected)ค่อนข้างสูง การต้อนรับ เอาใจใส่ดูแลอย่างดี พฤติกรรมการบริการ(Service

Behavior)ของผู้ให้บริการคือภาพลักษณ์แรกพบที่สร้างความประทับใจ(First Impression)
ทำอย่างไรช่วยลดข้อร้องเรียน(Complaints)ให้มีอัตราเป็นศูนย์และน้อยลงในทุกไตรมาส

“หลักสูตร การบริหารจัดการระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ” (Management Services In Health Care)

เป็นหลักสูตรที่ออกแบบเน้นการฝึกวางแผนวิเคราะห์การบริการเชิงรุก(Analysis of Proactive Service) เรียนรู้ตั้งแต่การเริ่มต้นวางแผน(Planning)
การดำเนินการ(Implementation)

การพัฒนากระบวนการแบบออนไลน์ออฟไลน์ การตรวจสอบ(Checking)คุณภาพบริการและการปรับปรุงแก้ปัญหา(Problem Solving)มีรูปแบบอย่างต่อเนื่อง
ในระหว่างอบรมอาจารย์วิทยากรนำตัวอย่างกรณีศึกษาปัญหาความคาดหวังต่อพฤติกรรมบริการทั้งลูกค้าไทยและต่างประเทศ
ข้อร้องเรียนที่พบบ่อยในการบริการโรงพยาบาล คลินิกต่างๆ พร้อมแนวทางแก้ไข ในงานโรงพยาบาล คลินิก ธุรกิจด้านดูแลสุขภาพ ฝึกทำ Workshop แบบ Simulation
Models บริหารสถานการณ์จำลองตามแต่ละองค์กร

หัวข้ออบรม

1. แนวทางจัดปัญหาสำคัญด้านบริการ(Problems of general medical services)
2. การวางแผนการบริการใน OPD&IPD (Planning in the field of Out-Patient and In-Patient care unite)
3. การจัดการบริการระหว่างการพักรักษาหรือการรับบริการที่ยาวนาน(The duration of stay)
4. การคำนวณต้นทุนการบริการ(Cost Calculation)
5. กระบวนการบริการแบบ Markov (A Markov servicing process)
6. โมเดลการจัดการบริการแบบ Young (The Young's Model)
7. ออกแบบบริการตามรูปแบบลูกค้า (Services design in Unite)
8. ฝึกเขียนเส้นทางสร้างประสบการณ์ให้ผู้รับบริการประทับใจ(Customer experience journey)
9. วิเคราะห์ประเมินพฤติกรรมบริการพนักงาน (Analysis of Service Behavior)
10. วางแผนดำเนินงานที่พัฒนาคุณภาพบริการที่มีประสิทธิภาพ (Action Plan)
11. บริหารสถานการณ์จำลองการบริการUrgent &non-Urgent (Simulation Models)

เหมาะสำหรับใคร ?

- ฝ่ายวิชาการโรงพยาบาล /คลินิก (ภาครัฐและเอกชน)
- ทีมพัฒนาคุณภาพบริการ
- งานพัฒนาบุคลากร/ทรัพยากรบุคคล
- หน่วยงานด้านบริการสุขภาพ / ศูนย์บริการสาธารณสุขฯ
- คลินิกดูแลสุขภาพ คลินิกผู้มีบุตรยาก คลินิกผิวพรรณและความงาม
- Medical Spa , บริการแพทย์แผนไทย ฯลฯ

วันที่จัดอบรม

ยังไม่ระบุ

เวลาจัดอบรม

ยังไม่ระบุ

สถานที่จัดอบรม

ยังไม่ระบุ

ราคาหลักสูตร/ท่าน

3,500.00 บาท

*** ราคานี้รวมภาษีแล้ว ***

รูปแบบการอบรม

- Classroom Lecture 40%
- Workshop 30%
- Case Study 20%
- Practitioner Sharing 5 %
- Q & A Discussion 5%

หมายเหตุ

รับจำกัดจำนวน เมื่อจำนวนผู้ลงทะเบียนอบรมเต็มแล้วต้องลงทะเบียนอบรมรุ่นถัดไป

ติดต่อเรา

บริษัท ออเรียนทอล ฟีนิกซ์ คอนซัลแตนท์ จำกัด

Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.

แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (CSS) จันทร์ - เสาร์

โทร 091-436-9887 , 081-587-5686

E-Mail : ophconsultant@gmail.com / info@consultthailand.com



Line ID : 0914369887

ติดตามได้ที่

เว็บไซต์ : www.consultthailand.com

Facebook : www.facebook.com/ophconsultant

Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.