



Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.(Thailand)

www.consultthailand.com

หลักสูตร สำหรับทีมพัฒนาคุณภาพบริการ-Train to the Trainer for ESB Team



หลักการและเหตุผล

หลักสูตรนี้ ถือเป็นหลักสูตรอบรมที่ต้องการวางแผนการจัดทำหน่วยงานพัฒนาคุณภาพบริการ การอบรมเน้น ฝึกปฏิบัติจริง การสื่อสารเชิงวิทยากร การแก้ปัญหาข้อร้องเรียน การจัดทำกิจกรรมพัฒนาพฤติกรรมบริการต่อเนื่อง เรียนรู้เทคนิค วิธีการ การวางแผน การประเมินผล เก็บสถิติ การติดตาม การเข้าถึงความต้องการ (Touch Point) บริการ วางระบบประสานงานทุกภาคส่วน กิจกรรมการอบรมเน้นการลงมือปฏิบัติ สังเกตการณ์ ในสถานการณ์จริงหน้างาน ทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก

หัวข้ออบรม

1. การขับเคลื่อนแผนงานและองค์กรสู่มาตรฐานบริการแบบ Beyond Service
2. คุณสมบัติผู้นำที่ดี (Adaptive Leadership)
3. เทคนิคจูงใจและการจัดการเรียนรู้ในแต่ละช่วงวัย
4. เทคนิคการเป็นที่ปรึกษาทีม (Mentoring)

5. เทคนิคการโค้ชทีม (Coaching)
6. เทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบ 4 MAT
7. เทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบ Active Learning
8. เทคนิคการออกแบบหลักสูตร (Course Designs)
9. เทคนิคการเป็นวิทยากรจัดการงานบริการ (Service Trainer)
10. ผีตกทักษะการวิเคราะห์แผนภาพพบทวนเหตุและผล (Mapping Analysis)
11. ทักษะวางแผนการบริหารทีม PDCA
12. ทักษะการบริหารจัดการ CRM แบบองค์กร
13. ทักษะการจัดทำ Customer Experience & Customer Journey
14. เรียนรู้มาตรฐานบริการ (Service Standard)
15. เทคนิคจัดทำมาตรฐาน Service Storyboards
16. เขียนแผนงาน SSB บนพื้นฐาน WI
17. จิตวิทยาการบริหารการบริการ (Service Psychology)
18. เรียนรู้บุคลิกภาพ Personal Style & Personal Color
19. ผีตกทำที่และท่าทางพื้นฐานภาษากาย (Body Language)
20. ทักษะการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพทั้งลูกค้าภายในและภายนอก
21. ทักษะการบริหารข้อขัดแย้งรับข้อร้องเรียนแบบ On site & Online (Complaints Handling)
22. ทักษะการบริหารจัดการรอคอยแบบ On site & Online (Waiting Time)
23. เทคนิคการสร้างแรงจูงใจในทีม (How to rewards)
24. การประเมินผลสำเร็จการฝึกอบรม ROI
25. การจัดทำมาตรฐาน Competency และประเมินผลสำเร็จการบริการ
26. มาตรฐานการติดตามผล และตรวจสอบการแก้ปัญหา
27. Scenario-Based Learning
28. Role Play
29. Workshop
30. Showing & Presentation

สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

-

เหมาะสำหรับใคร ?

- ทีมงานพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยงานหรือทีมในองค์กร
- ครู ผู้สอน วิทยากรออกแบบหลักสูตร
- Senior เตรียมเลื่อนตำแหน่งเป็นระดับหัวหน้า
- หัวหน้าทีม หัวหน้างาน ผู้จัดการ
- หัวหน้าแผนกต้องการพัฒนาทีมงานด้าน Service Mind /งานบริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอก

ระยะเวลา

21 ชั่วโมง (3 วัน)

รูปแบบการอบรม

-

หมายเหตุ

- ผู้เข้าอบรมทุกท่านจำเป็นต้องนำโน้ตบุ๊กมาประกอบการทำ Workshop

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.