

หลักสูตร “การบริการสู่ความเป็นเลิศ” (Service Excellence)

วันพฤหัสบดีที่ 30 พฤศจิกายน 2560 เวลา 09.00 – 16.00 น. ณ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันนี้ เทคโนโลยีในการผลิตที่พัฒนาขึ้นทำให้สินค้าไม่มีความแตกต่างกันมากนัก จึงทำให้องค์กรต่างๆ ยิ่งลำบากมากขึ้นทุกทีในการสร้างความสำเร็จจากการตั้งราคา หรือคุณภาพของสินค้าและบริการหลายครั้งที่ลูกค้าหันไปทำการค้ากับคู่แข่งเพราะการบริการที่ไม่ดี และลูกค้าต่างก็เรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น ดังนั้นสิ่งที่จะมัดใจลูกค้าไม่ให้ไปจากองค์กรได้ คือคุณภาพการบริการ การบริการอันเป็นเลิศ จากบุคลากรที่มีใจบริการ และถึงเวลาแล้วที่องค์กรควรหันมาให้ความสำคัญต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันจากบริการที่เหนือชั้น โดยการพัฒนาศักยภาพด้านบริการให้มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ มีบุคลิกภาพ และพฤติกรรมที่พร้อมจะบริการ ให้สอดคล้องกับคำที่ว่า **ลูกค้าคือคนที่สำคัญที่สุด** ซึ่งหลักสูตรนี้จะช่วยให้อุบลสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเป็นปัญหาในการบริการ และประสานงานกันในการทำงานเพื่อการบริการที่ดีและมีความพร้อมในการบริการอยู่เสมอ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจธรรมชาติและความคาดหวังของผู้รับบริการ และตอบสนองต่อความต้องการนั้นๆ อย่างตรงจุด
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถออกแบบวิธีการบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดจิตสำนึก ทัศนคติที่ดีและมีความภาคภูมิใจในการเป็นผู้ให้บริการ
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถพัฒนาแนวความคิดในการบริการที่ดี และปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพ ให้เหมาะสมกับงานบริการ เพื่อจะนำไปสู่การพัฒนาความเป็นเลิศในคุณภาพงานบริการอย่างยั่งยืน

วันเวลา และสถานที่จัดอบรม

วันพฤหัสบดีที่ 30 พฤศจิกายน 2560 เวลา 09.00 – 16.00 น. ณ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

กำหนดการและหัวข้ออบรม

1. แนวคิด ความหมาย และทัศนคติเกี่ยวกับงานบริการ
2. จิตสำนึกการบริการสำหรับนักบริการยุคใหม่
3. ความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการแบบพื้นฐานและแบบเหนือความคาดหวัง
4. การสร้างทัศนคติเชิงบวกสู่ การให้บริการด้วยใจสู่การให้บริการที่เหนือความคาดหวัง
5. เทคนิคการสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า
 - การรับมือและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
 - แนวทางการปฏิบัติเมื่อได้รับคำบ่นหรือข้อร้องเรียน
6. บุคลิกภาพของผู้ให้บริการภายใน
 - บุคลิกภาพภายในและบุคลิกภาพภายนอก
7. การสร้างมาตรฐาน คุณภาพการบริการที่เป็นเลิศ
8. การบริการกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจในยุคการแข่งขันสูง

กลุ่มเป้าหมาย :

บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริการ ตลอดจนบุคคลที่สนใจทั่วไปทุกระดับที่ จำนวน 30 ท่าน

วิทยากร : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ จันทร์กึ่งทอง

- อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- ผู้จัดการศูนย์วิจัยนวัตกรรมทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- วิทยากรบรรยายพิเศษให้กับสถาบันการศึกษาและภาคเอกชนต่างๆ มากมาย
- หลักสูตรที่เชี่ยวชาญ พัฒนาศักยภาพเพื่องานบริการ/ศิลปะการบริการเพื่อสร้างความประทับใจ (Service Mind)/การบริการสู่ความเป็นเลิศ (Service Excellence)

อัตราค่าลงทะเบียน: ท่านละ 1,800 บาทต่อท่าน (รวมค่าเอกสารการอบรม,ค่าอาหารว่าง-เครื่องดื่ม,และอาหารกลางวัน,วุฒิบัตร)

**ค่าลงทะเบียนอบรมไม่มี VAT ไม่มีการหักภาษี ณ ที่จ่าย

ชำระค่าลงทะเบียนอบรม กรุณาโอนเข้าบัญชี ธนาคารกรุงไทย [เลขที่บัญชี 915-0-03008-6 สาขาניתท์ 2](https://www.krb.or.th)

[ชื่อบัญชี “มหาวิทยาลัยหาดใหญ่”](https://www.krb.or.th) ส่งหลักฐานการโอนพร้อมใบสมัครไปยังโทรสาร 074-424383

หรืออีเมล: training@hu.ac.th

เงื่อนไขการยกเลิก: กรุณาแจ้งยกเลิกเป็นลายลักษณ์อักษร ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 1 สัปดาห์ (7 วัน) มิฉะนั้นขอสงวนสิทธิ์เรียกเก็บ 50% ของค่าลงทะเบียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักฝึกอบรมและบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

โทรศัพท์หมายเลข 074-200392-4 มือถือ 091-0471908 โทรสาร 074-424383

Website: <http://tas.hu.ac.th/> อีเมล: training@hu.ac.th