

การวางกลยุทธ์การออกแบบบริการ และสร้างประสบการณ์ลูกค้า

กระบวนการ ก่อนการขาย

ออกแบบการเดินทาง
และความต้องการของลูกค้า
เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการ
ได้อย่างเหมาะสม

กระบวนการ ระหว่างการขาย

ออกแบบประสบการณ์
การขายเพื่อตอบสนองความ
ต้องการและความปรารถนา
ของแต่ละลูกค้าเฉพาะกลุ่ม

กระบวนการ หลังการขาย

ออกแบบกระบวนการ
ให้บริการสนับสนุนหลังการขาย
อย่างครบวงจร การบำรุงรักษา
ตามกำหนดเวลา การบริการ
รับประกัน และสายด่วนบริการ
ลูกค้า สำหรับการสอบถาม
หรือปัญหาต่าง ๆ

ออกแบบ กระบวนการรับมือ กับคำร้องเรียน ของลูกค้า

ออกแบบระบบการจัดการ
คำร้องเรียน เพื่อให้มั่นใจว่า
จะได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
และมีประสิทธิภาพ
เพื่อให้บริการเกินความคาดหมาย
เพื่อรักษาความพึงพอใจ
และความภักดีของลูกค้า

บุคลิกภาพ การแต่งกาย

ออกแบบข้อปฏิบัติการแต่งกาย
อย่างมืออาชีพ
ที่สะท้อนถึงมาตรฐานสูง
และการเป็นตัวแทนของแบรนด์

การวางกลยุทธ์การออกแบบบริการ และสร้างประสบการณ์ลูกค้า



โปรแกรมการฝึกอบรมและให้คำปรึกษาด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP)
เป็นโซลูชันแบบครบวงจรที่ช่วยให้องค์กรสามารถสร้าง นำไปปฏิบัติ และคงไว้ซึ่งขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน
ที่มีประสิทธิภาพในทุกแผนกและการดำเนินงาน

Service Flow

Process	Location	Time	Staff
1. Check in	Reception	08:00 - 18:00	Staff A
2. Registration	Reception	08:00 - 18:00	Staff B
3. Check out	Reception	08:00 - 18:00	Staff C
4. Complaint handling	Reception	08:00 - 18:00	Staff D
5.

Service Flow

1. ...

2. ...

3. ...

4. ...

5. ...

Service Flow

1. ...

2. ...

3. ...

4. ...

5. ...

6. ...

7. ...

8. ...

9. ...

10. ...

Service Flow

1. ...

2. ...

3. ...

4. ...

5. ...

6. ...

7. ...

8. ...

9. ...

10. ...