

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. Payment	Reception	08:00 - 18:00	Staff D
5. Complaint handling	Reception	08:00 - 18:00	Staff E
6. Lost item handling	Reception	08:00 - 18:00	Staff F
7. Emergency handling	Reception	08:00 - 18:00	Staff G
8. Guest feedback	Reception	08:00 - 18:00	Staff H
9. Guest suggestion	Reception	08:00 - 18:00	Staff I
10. Guest complaint	Reception	08:00 - 18:00	Staff J

Service Flow

1. Check in

2. Registration

3. Check out

4. Payment

5. Complaint handling

6. Lost item handling

7. Emergency handling

8. Guest feedback

9. Guest suggestion

10. Guest complaint

Service Flow

1. Check in

2. Registration

3. Check out

4. Payment

5. Complaint handling

6. Lost item handling

7. Emergency handling

8. Guest feedback

9. Guest suggestion

10. Guest complaint

Service Flow

1. Check in

2. Registration

3. Check out

4. Payment

5. Complaint handling

6. Lost item handling

7. Emergency handling

8. Guest feedback

9. Guest suggestion

10. Guest complaint

Service Excellence

รายละเอียดหลักสูตร

A

Attitude

การรู้จักความหมายที่แท้จริง
ของการสร้างคุณภาพ (Quality) การบริการ

กรณีศึกษาเรื่องการให้บริการ
กับลูกค้าจนเกิดความไว้วางใจ (Trust)

B

Behavior

บุคลิกภาพในการให้บริการ
และอวัจนภาษาในการสื่อสาร

การแบ่งประเภทลูกค้าเพื่อการบริการ
และการเก็บข้อมูลลูกค้า เพื่อการบริการครั้งถัดไป

เทคนิคการบริการหลังการขาย
ที่เยี่ยม ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

C

Customer Centric

วิธีการสานสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

การรับมือกับคำร้องเรียนและการสร้าง
Wow Moment Factors

การสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงาน
และการทำงานเป็นทีม บนเป้าหมายเพื่อความพึงพอใจ
และตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก

Complaint Handling Program

รายละเอียดหลักสูตร

D

Decode

ถอดรหัสลูกค้าและเทคนิคการรับมือ
กับกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน

ถอดรหัสกรณีศึกษาธุรกิจ
การก้าวข้ามผ่านวิกฤติและผลกระทบเชิงลบ
ที่อาจจะเกิดขึ้น

E

Empathy

กระบวนการปฏิเสธที่ไม่ขุ่นเคือง
การแบ่งระดับปัญหาคำร้องเรียน

F

Futuristic Thinking

เทคนิคการทำงานเชิงป้องกัน
และลดข้อผิดพลาด

เทคนิค Ho Ren So
ในการสื่อสารประสิทธิภาพสูง