

การออกแบบการบริการและสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้ให้บริการ (Hybrid)

Design of working methods and processes to engage with service users

วันที่จัด วันอังคารที่ 9 สิงหาคม 2564

เวลา 09:00 – 16:30 น.

รับจำนวน 20 ท่าน

(Offline) สมาชิก:

3,000 + 210 (VAT 7%) = 3,210 บาท

(Offline) บุคคลทั่วไป:

3,600 + 252 (VAT 7%) = 3,852 บาท



(Online) สมาชิก:

2,500 + 175 (VAT 7%) = 2,675 บาท

(Online) บุคคลทั่วไป:

3,100 + 217 (VAT 7%) = 3,317 บาท



อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หรือธุรกิจการท่องเที่ยวมีความจำเป็นต้องพึ่งกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเพิ่มฐานลูกค้าที่เข้มแข็ง การออกแบบและวิเคราะห์เพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

หลักสูตร การออกแบบการบริการและสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้ให้บริการจะเริ่มตั้งแต่การค้นพบปัญหา การวิเคราะห์ และร่วมสร้างแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อลดความไม่พอใจของลูกค้า เพื่อให้ได้รูปแบบบริการที่ตรงจุดและต้องใจลูกค้าอย่างแท้จริง

สิ่งที่ได้รับหลังการอบรมและสัมมนา

- การคิดเชิงออกแบบการบริการ (Service Design Thinking) เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า
- การค้นหา วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาเพื่อลดความไม่พอใจของลูกค้า

คุณสมบัติของผู้เข้าอบรมและสัมมนา

- ผู้ที่ต้องบริหารด้านการบริการ
- เจ้าของธุรกิจบริการ
- ผู้ปฏิบัติงานบริการ

หัวข้อการอบรมและสัมมนา

- หลักการการคิดเชิงออกแบบการบริการ (Service Design Thinking)
- เริ่มต้นเข้าใจความต้องการลูกค้าและสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้า (Customer insight and customer engagement management)
- ขั้นตอนของการออกแบบบริการและกระบวนการส่งมอบบริการ (Service design process and how its delivery)
- กิจกรรมการออกแบบบริการและส่งมอบการบริการ



อบรม Online ผ่านโปรแกรม ZOOM



วิทยากร
ดร. รัชดา ฐปทอง
 หัวหน้าหลักสูตรศิลปะประกอบอาหารและธุรกิจภัตตาคาร
 อาจารย์ประจำสาขาการโรงแรม
 คณะการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ
 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
 ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการสร้างความประทับใจในการบริการ
 พัฒนาระบบการให้บริการลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์