

หลักสูตรการออกแบบการบริการเพื่อการยกระดับ (Service Design For Better Work & Marketing)

(หลักสูตรมาตรฐาน 1 วัน)

หลักการและเหตุผล

การบริการที่ตีมองโดยทั่วไปแล้วอาจไม่ยาก แต่สิ่งที่เป็นอุปสรรคคือ “คน” ซึ่งมักเป็นผู้ให้บริการ หรือมีส่วนในการบริการเสมอ เพราะคนแต่ละคนมีปัจจัยมากมายที่ทำให้การบริการออกแตกต่างกัน ดีบ้างไม่ดีบ้างซึ่งบางทีเขาก็คิดเอาเองว่าดีแล้ว

การออกแบบการบริการ (Service Design) จึงจำเป็นอย่างยิ่ง ด้วยเรื่องของหัวใจบริการ (Service Mind) ในทุกวันนี้คือสิ่งที่ทุกธุรกิจขาดไม่ได้ การออกแบบการบริการไม่ควรจะต้ององค์กรใหญ่ ๆ เท่านั้นที่ให้ความสำคัญ หรือบ้างก็สนใจแต่ในวงการทางเทคโนโลยี แต่แท้จริงแล้ว การออกแบบการบริการ (Service Design) นี้ จำเป็นต่อทุกธุรกิจ ดังที่กล่าวไว้ไปแม้เราจะพยายามสร้างจิตสำนึกให้พนักงานมากเท่าใด แต่บางครั้งวิธีการปฏิบัติก็อาจไม่ได้สอดคล้อง รวมถึงขาดความเข้าใจที่ถูกต้อง ทั้งที่อาจมีจิตสำนึกหรือความตั้งใจที่ดีแล้วก็ตาม เมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่อาจสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ รวมถึงกระบวนการวิธีการที่คิดเอาเองว่าเป็นสิ่งที่ดี ก็อาจไม่เพียงพอ ไม่ตอบโจทย์ลูกค้า ผู้บริโภค ได้ทั่วกัน รวมถึงภาพที่ออกมาแบบดีบ้างไม่ดีบ้างก็ยากที่จะพัฒนาการบริการได้ เหล่านี้ล้วนย่อมต้องการการวางแผน การวิเคราะห์ การปรับปรุงอย่างเป็นระบบ มีความชัดเจนตั้งแต่นโยบายไปจนถึงผู้ปฏิบัติ

หลักสูตรการออกแบบบริการเน้นสร้างแนวทางในการมีส่วนร่วม เรียนรู้และเข้าใจในการออกแบบการบริการ (Service Design) ที่จะพัฒนาทั้งการทำงาน ภาพพจน์ที่มีมาตรฐาน ส่งผลการตลาด สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และสร้างระบบ ระเบียบการปฏิบัติงานที่ชัดเจนให้พนักงานทุกระดับ ตอบโจทย์ธุรกิจการตลาด ยกกระดานแบรนด์ หรือองค์กรได้สืบไป

สำหรับหลักสูตรพื้นฐาน เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการให้เห็นภาพรวมและความสำคัญของการมีมาตรฐานการบริการโดยใช้เครื่องมือการออกแบบบริการ (Service Design) เพื่อนำไปพัฒนาธุรกิจบริการได้ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

- วิเคราะห์ สรุป แนวทางการแก้ปัญหาการบริการได้
- ออกแบบ มาตรฐานการบริการได้
- เพื่อนำไปสร้างความพึงพอใจในการรับบริการให้ลูกค้าได้มากขึ้น
- สามารถปรับปรุงการทำงานด้านบริการได้
- ปรับวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันไปในทางที่ดี
- ส่งเสริมประสานงานของแผนกต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

กลุ่มเป้าหมาย

- พนักงานทุกระดับ
- เฉพาะระดับหัวหน้างานขึ้นไป (จะได้ประสิทธิภาพมากกว่า)

ระยะเวลาการอบรม

1 วัน / 6 ชั่วโมง 9.00 น. - 16.00 น.

กำหนดการและหัวข้อการอบรม*

เวลา	หัวข้อ	รายละเอียดโดยย่อ
9.00-9.30	Open mind	แนะนำ แลกเปลี่ยน เตรียมความพร้อมสู่การอบรม
9.30-10.00	Introduce Service Design	แนะนำ ทำความรู้จัก พื้นฐาน และความสำคัญของ การออกแบบการบริการ
10.00-10.30	How to design service	เรียนรู้กระบวนการออกแบบการบริการ Exploration (สำรวจ) Creation (สร้างแนวคิด) Reflection & Implementation (ทดลอง และ ปฏิบัติ)
10.30-11.00	Service Design Process	กระบวนการออกแบบบริการ ด้วย PCDA
11.00-11.30	Customer Journey Map	การสร้างแผนผังการรับบริการ
11.30-12.00	3P's in Service Design	หลัก 3P's ในการออกแบบการบริการ Physical Evidence, People, Process
12.00-13.00	พักเที่ยง	-
13.00-13.30	หลัก 4T's และ KANO MODEL	เป้าหมายการออกแบบการบริการ ด้วยหลัก 4T's และเข้าใจ เรื่องการสร้างความพึงพอใจ ในหลัก Kano Model
13.30-14.30	Workshop ออกแบบการบริการ	ลงมือปฏิบัติ ออกแบบการบริการในองค์กรจริง
14.30-15.50	การสร้าง Procedure	สร้างระเบียบปฏิบัติ เพื่อสอดคล้องกับมาตรฐานการบริการใหม่
15.50-16.00	สรุป ถาม-ตอบ	สรุปประเด็น เปิดโอกาสให้ถามตอบ

*อาจมีการปรับให้สอดคล้องกับเวลาและสถานการณ์ มีแทรกจังหวะผ่อนคลายสนุกสนานให้ไม่น่าเบื่อ พักเบรกตามเหมาะสม (ปกติ 10.30, 14.30 น.)

รูปแบบการอบรมสัมมนา

1. อบรมภายใน In-house Training
2. สถานที่ห้องประชุมมีเครื่องฉายสไลด์/Projector, ไมโครโฟน, เครื่องขยายเสียง
3. จัดโต๊ะคลาสรูม (Classroom)
4. การบรรยาย 50 %
5. กิจกรรมกลุ่มอภิปรายและ Workshop 50%

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจการออกแบบการบริการ และนำไปใช้จริง
- ลดปัญหาการประสานงานในงานบริการ
- สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น
- แก้ไขปัญหาการขาดความเข้าใจในระเบียบปฏิบัติงานบริการ
- เพิ่มความเป็นมาตรฐาน และ Service Mind ให้พนักงาน
- สร้างภาพพจน์ที่ดีขึ้นในงานบริการ

วิทยากร

อ. ปรีดา ศิริชัยวัฒนานันท์ (อุประวัตติ)