



การประเมินติดตามผลความพึงพอใจของลูกค้า Customer Satisfaction Survey

เน้นนำกลับไปประยุกต์ใช้ได้จริง เพื่อธุรกิจบริการของท่านเพราะลูกค้าคือผู้ทำรายได้และกำไร

- ❖ ปรับปรุงการบริการอย่างถูกต้อง
- ❖ ป้องกันไม่ให้ลูกค้าหนีไปใช้บริการคู่แข่ง
- ❖ สร้างความประทับใจเพื่อรักษาฐานลูกค้า

การให้ความสำคัญกับลูกค้า หรือ ผู้รับบริการ และ การค้นหาความต้องการ เพื่อสนองการบริการที่ถูกต้อง นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เป้าหมายสูงสุดของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าชอบใจ และ ตัดใจกลับมาใช้บริการอีกต่อไป ความพึงพอใจในการบริการ จะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้าง และ รักษาความพึงพอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งผู้รับบริการ และ ผู้ให้บริการ เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการของธุรกิจนั้น ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของลูกค้าโดยค้นหาว่าอะไรคือความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า
2. เพื่อผู้เข้าอบรมเรียนรู้ กำหนดจุดมุ่งหมายหรือตั้งเป้าหมายในอนาคต
3. เพื่อผู้เข้าอบรมเรียนรู้ วิธี ลดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน หรือช่องว่างระหว่างธุรกิจกับลูกค้า
4. เพื่อผู้เข้าอบรมเรียนรู้การวัดความพึงพอใจสร้างช่องทางในการติดต่อกับลูกค้า
5. เพื่อผู้เข้าอบรมเรียนรู้ปรับปรุงคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

เนื้อหาหลักสูตร

1. Customer Satisfaction Survey คืออะไร
2. หัวใจสำคัญในงานบริการ
3. การใช้จิตสำนึกการบริการด้วยใจให้ได้ใจลูกค้า
4. บริการลูกค้าแบบสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
5. ความต้องการของลูกค้า กับความคาดหวังของลูกค้า
6. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามีความจำเป็นอย่างไร
7. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า
8. ขั้นตอนในการสำรวจและรวบรวมความพึงพอใจลูกค้า
9. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า
10. ควรตั้งคำถามอย่างไรว่าลูกค้ามีความพึงพอใจหรือไม่
11. การเพิ่มคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศในระยะยาว
12. พื้นฐานการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า
13. สรุป ถาม-ตอบ

ระยะเวลาอบรม : 1 วัน (6 ชั่วโมง) 09.00 – 16.00 น.

วิธีการฝึกอบรม : บรรยาย สื่อสาร 2 ทาง workshop