

SERVICE DESIGN

Impression



บริการที่ปรึกษา
ในการออกแบบบริการ

CONTACT US



“ การบริการมิใช่เกิดจากบุคลากรที่มีใจบริการแต่เพียงอย่างเดียว

แต่ ISO ให้นิยามของการบริการ คือ ผลลัพธ์ของกระบวนการ ดังนั้น การออกแบบบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ มีการกำหนดขั้นตอน รูปแบบในการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจแลผูกพัน ”



งานที่ปรึกษาจะเข้าไปช่วยออกแบบระบบ กระบวนการการให้บริการลูกค้า

ประกอบไปด้วย

1. การสัมภาษณ์ผู้บริหาร (Management Interview)
2. การศึกษาลักษณะงานในปัจจุบัน
3. กำหนดกลยุทธ์บริการ (Service Strategy)
4. การออกแบบประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Journey)
5. การออกแบบการสร้างความประทับใจในประสบการณ์ของลูกค้า (Impressive customer experienceTM)
6. การถ่ายทอดรูปแบบบริการที่ออกแบบสู่ผู้ให้บริการลูกค้า (New Service Workshop)
7. การออกแบบและดำเนินการประเมินติดตามผล
8. การออกแบบการสร้างแรงจูงใจในการส่งมอบบริการ



www.imp-online.com



www.impressionconsult.com



Impression Training



Impression Training



benjawan@impressionconsult.com



@impressiongroup



081-104-8424 / 02-9217921#12



The Impression Consultant Co., Ltd.

ผลที่ได้รับ

1. ลูกค้าเกิดความประทับใจและผูกพัน
2. รูปแบบการให้บริการมีความทันสมัย แปรเปลี่ยน
สะท้อนถึงแบรนด์ และตอบโจทย์ลูกค้า
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีขวัญกำลังใจในการ
ส่งมอบบริการ

รูปแบบการทำงานของที่ปรึกษา

ที่ปรึกษาจะเข้าไปช่วยออกแบบ การบริการ
รูปแบบใหม่ทั้งหมดให้แก่องค์กร และพัฒนา
บุคลากร จนส่งมอบบริการรูปแบบใหม่ที่ลูกค้า
ได้อย่างประทับใจ



ระยะเวลาการดำเนินโครงการที่ปรึกษา 3-6
เดือนองค์กรที่เคยได้รับบริการที่ปรึกษาในการ
ออกแบบบริการ



องค์กรที่เคยได้รับบริการที่ปรึกษาในการสร้างมาตรฐานบริการ



ปตท.



COTTO



SCG



BIOSCOR
INTERNATIONAL



www.imp-online.com



www.impressionconsult.com



Impression Training



Impression Training



benjawan@impressionconsult.com



@impressiongroup



081-104-8424 / 02-9217921#12

