

ชุดที่ 2 : เราสร้างมาตรฐานงานบริการใหม่ให้องค์กรได้อย่างไร?

1. ค่านิยมร่วมขององค์กรเราคืออะไร? เช่น **กล้าคิด กล้าทำ , ให้ความสำคัญพกัน, ทัศนคติที่ดี, มุ่งมั่นอดทน,สร้างสรรค์ ฯลฯ**
.....
.....
.....
2. กำหนดหรือเขียนวัฒนธรรมองค์กรในด้านงานบริการเดิมออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (ค่านิยม+พฤติกรรมของคน)
.....
.....
.....
3. กำหนดภาพลักษณ์งานบริการใหม่ ที่อยากให้ลูกค้าได้รับด้วยความประทับใจ
.....
.....
.....
4. กำหนดวัตถุประสงค์การปรับเปลี่ยนครั้งนี้ (3 ข้อ)
.....
.....
.....
5. เขียนแผนการทำงานคร่าวๆ
.....
.....
.....
.....
.....
.....

เทคนิคการสร้างมาตรฐานงานบริการใหม่ให้กับองค์กร

1. มองหาค่านิยมและพฤติกรรมเดิมก่อนเพื่อจะได้ทราบสาเหตุการบริการของปัจจุบัน
2. วาดภาพลักษณ์การบริการใหม่ ที่อยากให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจ
3. ท่านจะเห็นความต่างที่จะระดมสมองเพื่อพัฒนาได้ชัดเจนขึ้น
4. หยิบสาเหตุหรือสิ่งที่ต้องการปรับเปลี่ยนมาวางแผนการปฏิบัติ
5. สิ่งสำคัญที่สุดควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อเป็นจุดเชื่อมการเปลี่ยนแปลงอย่างเต็มใจ

ฟอร์มการพัฒนางานบริการ

=====www.sunitcha.com