



หลักสูตร การบริหารจัดการระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ



หลักการและเหตุผล

ลดข้อร้องเรียนเดิมๆ ปรับปรุงพฤติกรรมพนักงาน

พัฒนาระบบรูปแบบบริการให้เป็นเรื่องเข้าถึงง่าย

สร้างมาตรฐานบริการแบบยั่งยืน ???

การพัฒนาบริการสำคัญตลอดระยะเวลาการทำงาน เพราะความต้องการความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความแตกต่างกัน มีความคาดหวัง(Expected)ค่อนข้างสูง การต้อนรับ เอาใจใส่ดูแลอย่างดี พฤติกรรมการบริการ(Service Behavior)ของผู้ให้บริการคือภาพลักษณ์แรกพบที่สร้างความประทับใจ(First Impression) ทำอย่างไรช่วยลดข้อร้องเรียน(Complaints)ให้มีอัตราเป็นศูนย์และน้อยลงในทุกไตรมาส

“หลักสูตร การบริหารจัดการระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ” (Management Services In Health Care)

เป็นหลักสูตรที่อบรมเน้นการฝึกวางแผนวิเคราะห์การบริการเชิงรุก(Analysis of Proactive Service) เรียนรู้ตั้งแต่การเริ่มต้นวางแผน(Planning) การดำเนินการ(Implementation)

การพัฒนาแบบบริการแบบออนไลน์ออฟไลน์ การตรวจสอบ(Checking)คุณภาพบริการและการปรับปรุงแก้ปัญหา(Problem Solving)มีรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง ในระหว่างอบรมอาจารย์วิทยากรนำตัวอย่างกรณีศึกษาปัญหาความคาดหวังต่อพฤติกรรมบริการทั้งลูกค้าไทยและต่างประเทศ

ข้อร้องเรียนที่พบบ่อยในการบริการโรงพยาบาล คลินิกต่างๆ พร้อมแนวทางแก้ไข ในงานโรงพยาบาล คลินิก ธุรกิจด้านดูแลสุขภาพ ฝึกทำ Workshop แบบ Simulation

หัวข้ออบรม

1. แนวทางจัดปัญหาสำคัญด้านบริการ(Problems of general medical services)
2. การวางแผนการบริการใน OPD&IPD (Planning in the field of Out-Patient and In-Patient care unite)
3. การจัดการบริการระหว่างการพักรักษาหรือการรับบริการที่ยาวนาน(The duration of stay)
4. การคำนวณต้นทุนการบริการ(Cost Calculation)
5. กระบวนการบริการแบบ Markov (A Markov servicing process)
6. โมเดลการจัดการบริการแบบ Young (The Young's Model)
7. ออกแบบบริการตามรูปแบบลูกค้า (Services design in Unite)
8. ฝึกเขียนเส้นทางสร้างประสบการณ์ให้ผู้รับบริการประทับใจ(Customer experience journey)
9. วิเคราะห์ประเมินพฤติกรรมบริการพนักงาน (Analysis of Service Behavior)
10. วางแผนดำเนินงานที่พัฒนาคุณภาพบริการที่มีประสิทธิภาพ (Action Plan)
11. บริหารสถานการณัจำลองการบริการUrgent &non-Urgent (Simulation Models)

สิ่งที่ท่านจะได้รับ

- คู่มือประกอบการอบรม 1 ชุด
- ไฟล์คู่มือประกอบการอบรม
- ใบประกาศนียบัตรรับรองการจบหลักสูตร
- อาหารว่าง เช้า - บ่าย
- อาหารกลางวัน

เหมาะสำหรับใคร ?

- ฝ่ายวิชาการโรงพยาบาล /คลินิก (ภาครัฐและเอกชน)
- ทีมพัฒนาคุณภาพบริการ
- งานพัฒนาบุคลากร/ทรัพยากรบุคคล
- หน่วยงานด้านบริการสุขภาพ / ศูนย์บริการสาธารณสุขฯ
- คลินิกดูแลสุขภาพ คลินิกผู้มีบุตรยาก คลินิกผิวพรรณและความงาม
- Medical Spa , บริการแพทย์แผนไทย ฯลฯ

วันที่จัดอบรม

ยังไม่ระบุ

เวลาจัดอบรม

ยังไม่ระบุ

สถานที่จัดอบรม

ยังไม่ระบุ

ราคาหลักสูตร/ท่าน

3,500.00 บาท

*** ราคานี้รวมภาษีแล้ว ***

รูปแบบการอบรม

- Classroom Lecture 40%
- Workshop 30%
- Case Study 20%
- Practitioner Sharing 5 %
- Q & A Discussion 5%

หมายเหตุ

รับจำกัดจำนวน เมื่อจำนวนผู้ลงทะเบียนอบรมเต็มแล้วต้องลงทะเบียนอบรมรุ่นถัดไป

ติดต่อเรา

บริษัท ออเรียนทอล ฟีนิกซ์ คอนซัลแตนท์ จำกัด

Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.

แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (CSS) จันทร์ - เสาร์

โทร 091-436-9887 , 081-587-5686

E-Mail : ophconsultant@gmail.com / info@ophconsultant.com



Line ID : @023vvybd

ติดตามได้ที่

เว็บไซต์ : www.ophconsultant.com

Facebook : [www.ophconsultant.com/ophconsultant](https://www.facebook.com/ophconsultant)

Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.