



การให้บริการที่ปรึกษาการ สร้างมูลค่าบริการ



SVC Guidance

“ ในทุกธุรกิจบริการ นอกจากจะสร้างความพึงพอใจความผูกพันของลูกค้าแล้ว อีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญก็คือ การมีกำไรทางธุรกิจ ซึ่งเกิดจากการที่องค์กรมีศักยภาพในการสร้างมูลค่าเพิ่มในการส่งมอบบริการ และลูกค้ายินดีที่จะเลือกใช้บริการนั้น

ด้วยเหตุนี้ การสร้างมูลค่าบริการจึงเป็นโอกาสของธุรกิจบริการทุกองค์กร ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการ/ขาย ทักษะของบุคลากร เพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในบริการที่ส่งมอบ ”

วัตถุประสงค์

1.

เพื่อสร้างบริการรูปแบบใหม่ที่มีมูลค่าแก่ลูกค้า

2.

เพื่อวิเคราะห์โอกาสในการสร้างมูลค่าบริการ

3.

เพื่อส่งมอบบริการรูปแบบใหม่ที่มีมูลค่าแก่ลูกค้า



www.imp-online.com



www.impressionconsult.com



Impression Training



Impression Training



benjawan@impressionconsult.com



@impressiongroup



081-104-8424 / 02-9217921#12



ระบบมูลค่า บริการ



SERVICE VALUE CREATION (SVC)

การสร้างมูลค่าบริการ

คือ การสร้างรายได้และมูลค่าที่เพิ่มมากยิ่งขึ้นให้แก่ธุรกิจที่มาจากขั้นตอนในการบริการ โดย

1. เพิ่มการบริการรูปแบบใหม่ให้ธุรกิจ
2. สร้างรายได้ และมูลค่าจากการบริการที่สูงขึ้น
3. สร้างความแตกต่างในการบริการและรายได้ที่สูงขึ้น
4. สร้างความผูกพันและภาพจำให้แก่ธุรกิจ



www.imp-online.com



Impression Training



benjawan@impressionconsult.com



081-104-8424 / 02-9217921#12



www.impressionconsult.com



Impression Training

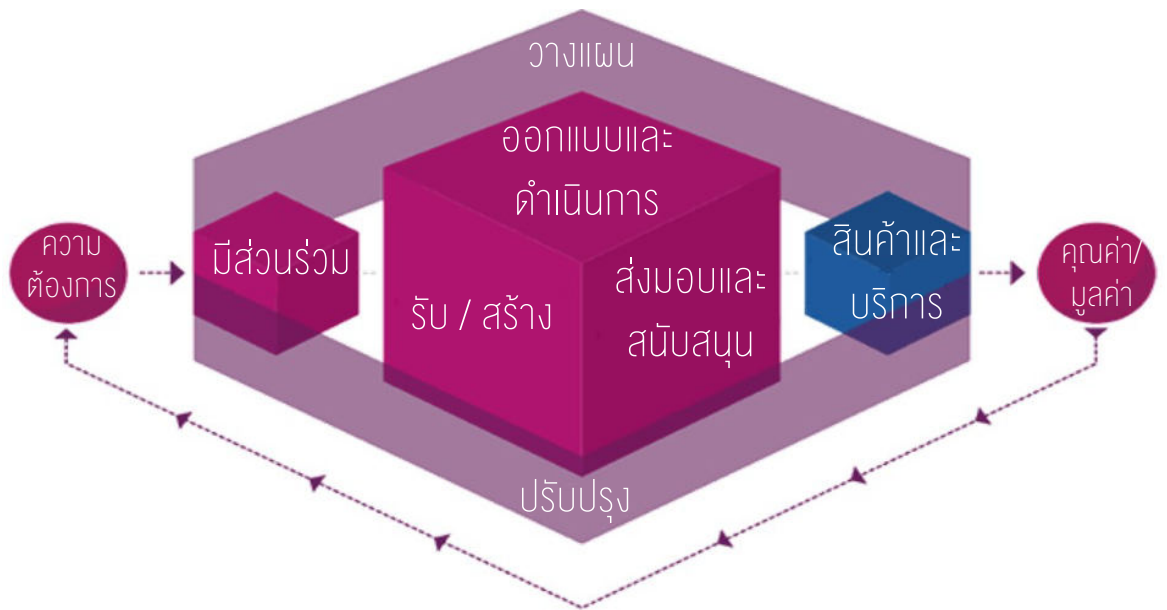


@impressiongroup



The Impression Consultant Co., Ltd.

Service Value Chain



หลักการและทฤษฎี

- **Service Value Chain**

เพื่อวิเคราะห์สินค้า บริการ กระบวนการ ระบบและปัจจัย ตลอดห่วงโซ่คุณค่าบริการของธุรกิจ

- **มิติในการจัดการการบริการ**

เพื่อวิเคราะห์ระบบจัดการของธุรกิจแบบองค์รวม

- **การวิเคราะห์ PETLE**

เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ



www.imp-online.com



www.impressionconsult.com



Impression Training



Impression Training



benjawan@impressionconsult.com



@impressiongroup



081-104-8424 / 02-9217921#12

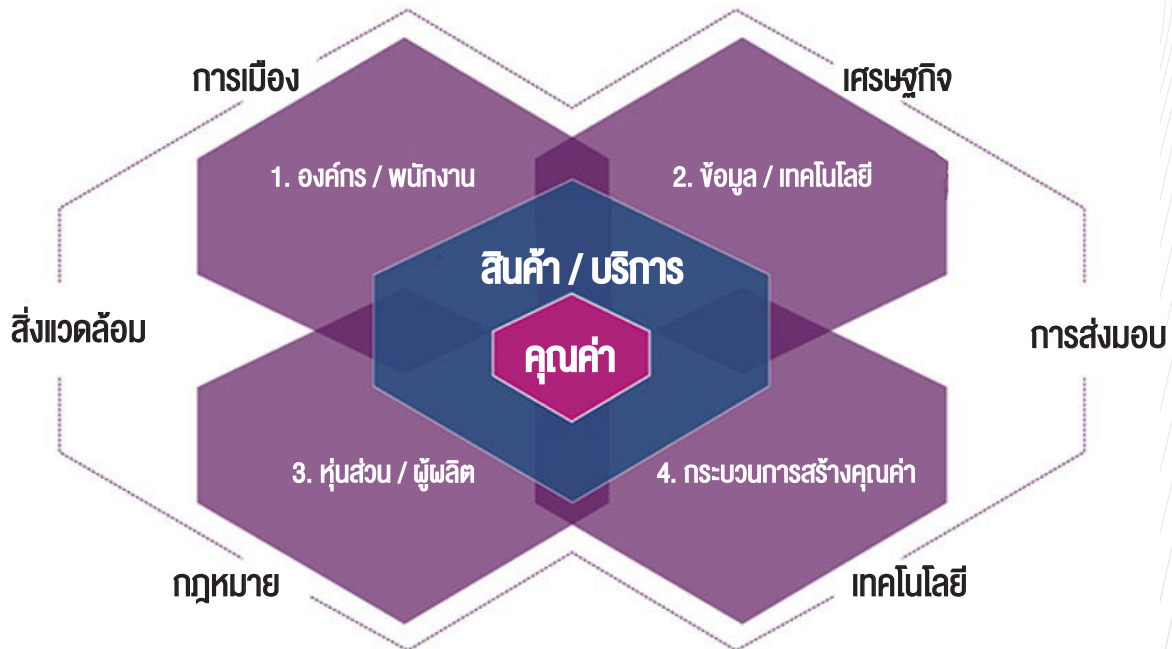


การวิเคราะห์ PETLE

- P** - Political
E - Economic
T - Technologic
L - Legal
E - Environmental



มิติในการจัดการการบริการ



Resource : AXELUS



www.imp-online.com



www.impressionconsult.com



Impression Training



Impression Training



benjawan@impressionconsult.com



@impressiongroup



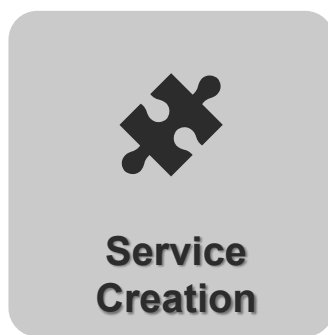
081-104-8424 / 02-9217921#12



Methodology



1 Month

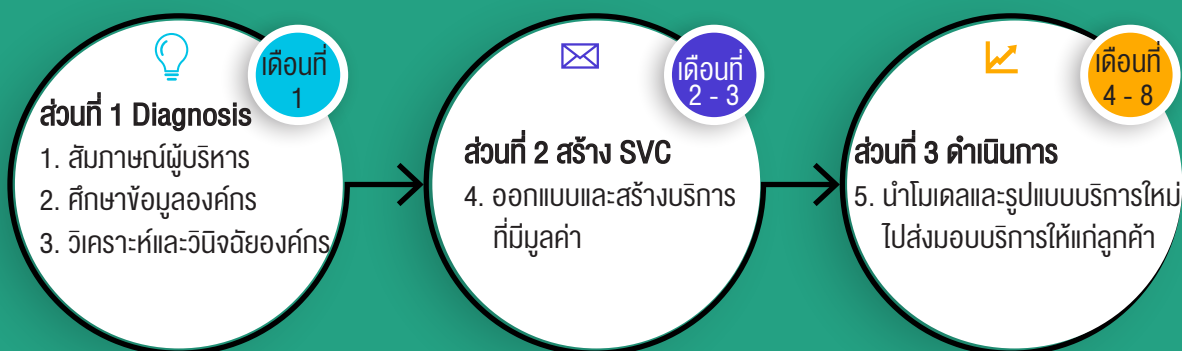


2 - 3 Months



4 Months

รูปแบบการดำเนินโครงการ



ระยะเวลาโครงการ 3 – 8 เดือน



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.

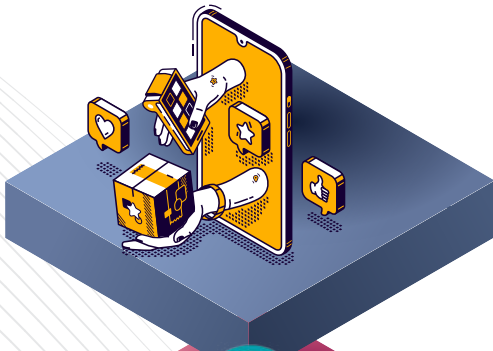
สิ่งที่จะได้รับ



1. Service Value Chain Model ประกอบด้วย



- 1.1 บทวิเคราะห์ ความต้องการของลูกค้า / สินค้า / บริการ /โอกาสในการเพิ่มคุณค่า
- 1.2 ประเด็นสำคัญที่สามารถเพิ่มมูลค่าบริการ อย่างน้อย 10 รายการ (Service Value Topics)
- 1.3 เส้นทางประสบการณ์การใช้บริการของลูกค้า (Customer Journey)
- 1.4 กระบวนการหลักในการให้บริการลูกค้า (Core Service Process)
- 1.5 แผนการดำเนินงานเพื่อสู่การปฏิบัติงานจริง



2. รูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่เพิ่มมูลค่า/คุณค่า (New Service Value Model)



3. ผลการวิเคราะห์ PETLE พร้อมคำแนะนำในเรื่องข้อควรระวังในการดำเนินธุรกิจ



4. เอกสารประกอบการอบรมในการพัฒนาบุคลากรที่ส่งมอบมูลค่าบริการที่กำหนด



www.imp-online.com



www.impressionconsult.com



Impression Training



Impression Training



benjawan@impressionconsult.com



@impressiongroup



081-104-8424 / 02-9217921#12



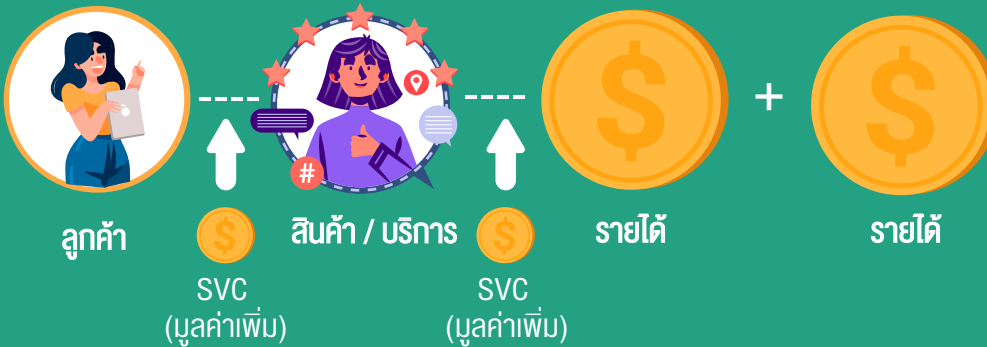
ผลลัพธ์ที่ได้

- 
1 รายได้สูงขึ้น
- 
2 มีโอกาสในการสร้างรายได้
ขยาย และจำนวนลูกค้า
- 
3 พนักงานมีทักษะการให้บริการ
ลูกค้าที่มูลค่าบริการ
- 
4 ธุรกิจมีความยั่งยืน

Before



After



www.imp-online.com



Impression Training



benjawan@impressionconsult.com



081-104-8424 / 02-9217921#12



www.impressionconsult.com



Impression Training



@impressiongroup



Q&A

1. โปรแกรมนี้เหมาะกับใคร?

เหมาะกับธุรกิจ/องค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทุกประเภท ไม่ว่าจะ เป็นขนาดใหญ่ กลาง เล็ก ก็สามารถสร้างมูลค่า และรายได้ในงานบริการได้เกือบทุกขั้นตอน

2. โปรแกรมนี้ช่วยให้ธุรกิจ/องค์กร สามารถสร้างรายได้ขึ้นได้จริง?

โปรแกรมนี้สามารถช่วยให้องค์กรมีรายได้สูงขึ้นจริง จากกระบวนการในการเริ่มต้นวิเคราะห์แต่ละขั้นตอนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้คำตอบ และวิธีการในการนำมาสร้างบริการที่มีมูลค่าเพิ่มที่ตอบโจทย์ ทั้งลูกค้าและองค์กรด้านรายได้ สร้างโอกาสในการขาย ทำให้เกิดความผูกพันของลูกค้าและรายได้ด้านยอดขายที่เพิ่มมากยิ่งขึ้นในระยะยาว

3. ธุรกิจ/องค์กร จะได้ประโยชน์อะไรจากการทำโปรแกรมนี้?

ทำให้เกิดกระบวนการพัฒนาระบบดำเนินงานเพิ่มมูลค่าด้านรายได้ของขั้นตอนการบริการ และสร้างการเรียนรู้เพื่อพัฒนาต่อยอดความคิดของผู้ปฏิบัติงาน หาโอกาสเพิ่มมูลค่าในธุรกิจบริการที่ดำเนินการอยู่ เพื่อตอบโจทย์ด้านรายได้ขององค์กรอย่างยั่งยืน

4. มีอุปสรรคในการดำเนินงานอะไรบ้าง?

- ความต่อเนื่อง เนื่องจากระยะเวลาในการดำเนินงานมีความต่อเนื่อง ใช้ระยะเวลามากกว่า 3 เดือน องค์กรจำเป็นต้องรักษาระยะเวลาในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตามขั้นตอนกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้น จนถึงสิ้นสุดโปรแกรมเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงที่สุดที่ธุรกิจ/องค์กร จะได้รับ
- ผู้บริหารมีส่วนร่วม การขับเคลื่อนที่มีพลังที่สุด คือการที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมีส่วนในการขับเคลื่อนผลักดันและส่งเสริมบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนเพื่อร่วมดำเนินการ

- การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง โปรแกรมการเพิ่มมูลค่าบริการนี้ ย่อมมีผู้เกี่ยวข้องในองค์กรหลากหลายหน่วยงาน ตั้งแต่ทีมสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ทีมการตลาด ทีมขาย ทีมบริการทีมบริการหลังการขาย ทีมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และอื่นๆ ซึ่งทุกทีมเปรียบเสมือนเป็นข้อต่อในโซ่เส้นเดียวที่จะร้อยเรียงกันให้เป็นภาพรวมขององค์กร จึงจำเป็นที่ทุกคน ทุกหน่วยงานต้องมีส่วนร่วมในโปรแกรม จึงจะเกิดประสิทธิภาพและเห็นผลอย่างชัดเจน

5. ยกตัวอย่าง การเพิ่มมูลค่าในธุรกิจบริการ?

- Gucci มีการจำหน่ายรองเท้า ที่สามารถซื้อได้ แต่ไม่สามารถสวมใส่ได้ เป็นรองเท้าเสมือนจริงในราคา 8.99 USD เท่านั้น ด้วยเทคโนโลยี AR(Augmented Reality) สามารถนำภาพเสมือนจริงที่ผู้ซื้อดูเหมือนกำลังสวมใส่รองเท้า Gucci อยู่ และสามารถแชร์ความเก๋ไก๋ และอินเทรนด์บนโลก Social ได้อย่างแนบเนียน
- Lays / MAMA / Coca Cola มีการพัฒนาและออกแบบรสชาติใหม่ อยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างโอกาสในการขายและกระตุ้นยอดขายอย่างต่อเนื่อง
- Mister Donut มีการใช้รถขายสินค้าแบบสามล้อ เพื่อเข้าถึงชุมชนที่เป็นแหล่งรายได้มากยิ่งขึ้น
- OISHI / Bar B Q Plaza / ท่ามั่ว / Fuji พัฒนาการขายเครื่องปรุง/เครื่องดื่ม สูตรเฉพาะของร้าน เพื่อสร้างรายได้และโอกาสในการขายให้แก่ลูกค้าที่ชื่นชอบสามารถซื้อกลับบ้านได้
- Sizzler / Burger King / The Coffee Club รวบรวม Brand เข้าด้วยกัน เปิดในพื้นที่เดียวกันให้ลูกค้าทานร่วมกันได้ในโรงพยาบาลกรุงเทพ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างโอกาสในยอดขายให้แก่สินค้ามากยิ่งขึ้น



www.imp-online.com



www.impressionconsult.com



Impression Training



Impression Training



benjawan@impressionconsult.com



@impressiongroup



081-104-8424 / 02-9217921#12

