

100 กลยุทธ์การบริการลูกค้า

SERVICE 10X

COACHING PLAYBOOK

"THE NEXT DIGITALIZATION IS HUMANIZATION"

พรพัฒน์ ตั้งสืบกุล
ชุตินา ตั้งพัฒนภักดิ์

TABLE OF CONTENTS

Chapter	01	13	บุญ 101 (องค์ประกอบหลักของบุญ)
Chapter	02	37	วงล้อคุณค่า (Value Cycle)
Chapter	03	53	100 Service Checklist (Service 10X)
Chapter	04	69	Service Principles (15 หลักการบริการ ของภัณฑาคารนีโออาชีพ)
Chapter	05	99	Dynamic Dialogue (35 Dialogue Criteria)
Chapter	06	113	Service Coaching (100 Powerful Questions for Management Coaching + 100 Powerful Questions for Service Coaching)

TABLE OF CONTENTS

Chapter	07	143	30 WOW Factors (สร้างปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ)
Chapter	08	167	20 Service Scoring Criteria & 20 Service Drill Criteria
Chapter	09	175	110 KR5
Chapter	10	197	Service Agile Team (25 Agile Team Criteria)
		209	Service Culture Transformation (20 Creative Activities for Culture Transformation)