

การให้บริการที่เป็นเลิศ สู่ความประทับใจ (Customer Service Excellence)



หลักการและเหตุผล

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อเป็นการปรับทัศนคติและสร้างจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการและหน้าที่ความรับผิดชอบ
2. เพื่อให้มีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า สามารถดูแลและปฏิบัติต่อลูกค้าได้อย่างมีอาชีพ
3. เพื่อให้รู้หลักการให้บริการที่ดีและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ
4. เพื่อเป็นการสร้างสรรค์งานบริการให้เกิดประสิทธิภาพและยั่งยืน รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
5. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้สำหรับการบริการในทุกสถานการณ์

หัวข้อการอบรม / สัมมนา

1. ทำความเข้าใจกับคำว่า การบริการ (Service)
2. ความคาดหวังของลูกค้า
3. การปรับทัศนคติเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ
4. แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอก และภายใน
5. เทคนิคการสร้างประทับใจเมื่อแรกพบ- การสร้าง
6. บุคลิกภาพที่ดี มีเสน่ห์ จริงใจ
7. บุคลิกภาพ กิริยา มารยาท เพื่อสร้างความประทับใจ
8. การสร้างเสน่ห์ให้ตนเองด้วยการต้อนรับและการบริการที่ดีเยี่ยม
9. เทคนิคการใช้คำพูดจากความคิดไปสู่ถ้อยคำ
10. เทคนิคการใช้น้ำเสียงและภาษาภายในการสื่อสาร

11. การพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้าเทคนิคการสร้างหัวใจบริการ สู่การบริการที่เป็นเลิศ
12. เทคนิคสร้างสรรค์งานบริการดีๆ
13. สัญญาณอันตราย! ตัวชี้วัดของความไม่มีคุณภาพในการบริการเทคนิคการบริหารคำตำหนิและข้อร้องเรียนจากลูกค้า

ระยะเวลาอบรม : 1 วัน (6 ชั่วโมง) 09.00 – 16.00 น.

วิธีการฝึกอบรม : บรรยาย สื่อสาร 2 ทาง Workshop