

หัวใจนักบริการ เราสร้างได้

Boost up Service Mind

อาจารย์สุกิจ ศรียุทธวัฒน์



การบริการ (Service) ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ลูกค้าจะพิจารณาเลือกใช้สินค้าและบริการ ซึ่งในโลกของการแข่งขัน ปฏิเสธไม่ได้ว่าสินค้าที่มีคุณภาพได้มาตรฐานเพียงอย่างเดียวไม่สามารถจะมัดใจลูกค้าให้อยู่กับเราได้ยาวนานอีกต่อไป ถึงกระนั้น การบริการที่ได้มาตรฐานก็กลับกลายเป็นเรื่องธรรมดาไปเสียแล้ว ปัจจุบันยุคของการบริการได้ถูกพัฒนาขึ้นไปอยู่ในระดับของ การบริการที่เรียกว่า “การบริการเหนือความคาดหมาย” เพื่อจะได้รับความพึงพอใจและประทับใจสูงสุดจากลูกค้า การบริการที่เหนือความคาดหมายคือผู้ให้บริการจะต้องจับความต้องการของลูกค้าและส่งมอบสิ่งที่ลูกค้าต้องการ แทนที่จะส่งมอบสิ่งที่เราต้องการให้ลูกค้า ผู้ให้บริการจะต้อง สามารถเข้าอกเข้าใจลูกค้า และเข้าถึงจิตใจลูกค้าได้อย่างลึกซึ้ง สุดท้ายคือ ผู้ให้บริการจะต้องเกิดจิตสำนึกของการบริการด้วยใจ (Service Mind) เพื่อพร้อมที่จะส่งมอบการบริการที่ประทับใจ ด้วยการสร้างหัวใจนักบริการแบบมืออาชีพ

(Boost up Service Mind) เพื่อครองใจลูกค้าให้กลับมาใช้บริการและบอกต่อความประทับใจให้กับลูกค้าในอนาคต ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องอาศัย การสร้างการคงอยู่และความต่อเนื่องของการให้บริการที่เหนือความเป็นเลิศ

สิ่งที่จะได้รับจากการฝึกอบรม

- 1) สามารถสร้างและปลูกจิตสำนึกหัวใจบริการ
- 2) มีบทสนทนาในการให้บริการแบบมืออาชีพ
- 3) มีรูปแบบการบริการหรือขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน
- 4) ตระหนักในการสร้างบุคลิกภาพที่ดีที่เหมาะสมกับงานบริการ
- 5) รู้จักวิธีสร้างความประทับใจเหนือความคาดหวัง และขาดการสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

หัวข้อและกิจกรรมการเรียนรู้

1. แนวโน้ม ความสำคัญของงานบริการ
2. Service Mind มีความสำคัญอย่างไร
3. บริการที่ดีเลิศต้อง Service Mind
4. Workshop : Service Mind Problem
5. 3's สูการบริการที่เป็นเลิศ
6. การสร้างหัวใจนักบริการ 4 ห้อง
7. เพิ่มคุณค่างานบริการด้วยหัวใจการบริการ
8. จิตสำนึกการบริการด้วยใจ Service mind ที่ได้ใจลูกค้า
9. ใครคือลูกค้า ลูกค้าคิดอะไร และลูกค้ารู้สึกอย่างไร
10. ประทับใจแรกพบด้วยการเปิดตัวที่สร้างเสน่ห์
11. บุคลิกภาพต้องตา วาจาต้องใจ ภายในมาดมั่น
12. คำพูด น้ำเสียง ท่าทาง บทสนทนาการบริการ
13. เทคนิคการบริการเหนือความคาดหวัง

14. เรียนรู้ทักษะการฟังแบบเข้าใจ
15. การรับมือกับข้อร้องเรียน และคำต่อว่าจากลูกค้า
16. Workshop : Service Mind Solution

ผู้เข้าฝึกอบรม

พนักงานบริการลูกค้าทุกระดับ

รูปแบบการฝึกอบรม

- การบรรยาย =60% , กิจกรรมการเรียนรู้ = 40%
- กิจกรรมประกอบการเรียนรู้ (Learning in Action)
- การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และฝึกปฏิบัติร่วมกัน (Workshop)
- สรุปทบทวนบริบทและถามคำถามในแต่ละ Module ทดสอบความเข้าใจ

ระยะเวลา 1 วัน (09.00-16.00 น.)

