

# การบริการลูกค้าสัมพันธ์ที่เป็นเลิศ

## Customer Service Excellence

อาจารย์สุกิจ ศรียุทธวัฒนา



ในโลกแห่งธุรกิจ กลยุทธ์การแข่งขันเพื่อสร้างความแตกต่างสำหรับสินค้าประเภทเดียวกันหรือบางครั้งอาจจะวางยุทธศาสตร์ไปไกลถึงขนาดที่ต้องการเป็นผู้นำทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์ทางด้านราคา คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และทางการส่งเสริมด้านการขายและการตลาด พยายามสร้างพฤติกรรมที่ซื้อจากลูกค้าใหม่และซื้อซ้ำจากลูกค้าเดิมให้มากขึ้น แต่ในความเป็นจริงแล้วกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างนั้นนอกจากความแตกต่างด้านสินค้าแล้ว เราควรจะคำนึงถึงกลยุทธ์ความแตกต่างในด้านมาตรฐานการให้บริการ สร้างความสัมพันธ์ ที่บริการอย่างไรให้เป็นเลิศ ให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด เพื่อให้ได้ใจลูกค้าไม่ว่าจะเป็นลูกค้าภายนอก และภายใน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการด้วยใจ (Service mind) หรือที่เราเรียกกันโดยรวมว่า การบริการลูกค้าสัมพันธ์ ที่นอกจากจะต้องปลูกฝังเป็นจิตสำนึกของแต่ละบุคคลแล้ว ยังจะต้องสามารถสร้างมาตรฐานการให้บริการอย่างมืออาชีพด้วย เพื่อความได้เปรียบและรักษาลูกค้า สามารถครองใจให้อยู่กับเราตลอดเวลา มีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าและองค์กร ทำให้องค์กรมีความก้าวหน้า เติบโต แข็งแรง และยั่งยืนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพได้ในที่สุด

### สิ่งที่จะได้รับจากการฝึกอบรม

- 1) สามารถสร้างมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศด้วย Service mind
- 2) สร้างทัศนคติที่ดีในงานให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์ทั้งกับลูกค้าภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) เทคนิค และกระบวนการต่าง ๆ ในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า
- 4) เทคนิคการบริการด้วยใจ เพื่อครองใจ และสร้างความประทับใจในการจรรจงรักภักดีต่อตราสินค้าและองค์กรจากลูกค้า
- 5) เรียนรู้ระบบมาตรฐานการบริการลูกค้าสัมพันธ์ทั้งระบบ
- 6) บทบาท หน้าที่ และประสานงานในการทำงานเป็นทีมร่วมกันในงานบริการ

### หัวข้อบรรยาย

#### 09.00-12.00 น.

1. แนวโน้ม ความสำคัญของธุรกิจการบริการ
2. บริการที่ดีเลิศต้องบริการลูกค้าแบบสร้างความสัมพันธ์  
Workshop : ปัญหาจากการบริการลูกค้าสัมพันธ์ (Problem)
3. ทัศนคติ และภูมิคุ้มกันการบริการยุคใหม่(เหนือกว่าคู่แข่ง)
4. ความคาดหวังการบริการจากลูกค้า(ตอบสนองได้ทุกระดับ)
5. จิตสำนึกการบริการด้วยใจ Service mind ที่ได้ใจลูกค้า
6. จุดอ่อนการบริการที่ไม่ควรมองข้าม
7. เคล็ดลับการเพิ่มคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศในระยะยาว
8. การสร้างความสัมพันธ์ทั้งกับลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก
9. บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ(การโต้ตอบ การแต่งกาย)

บริษัท สัมมนา เซ็นเตอร์ จำกัด 99/628 หมู่ 1 ต.ลำผักกูด อ.ฉะเชิงเทรา จ.ฉะเชิงเทรา 12110 Tel : 02 053 1150

www.สัมมนาเซ็นเตอร์.com / ค่าอบรมสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีได้ถึง 200%

### 13.00- 16.30 น.

1. เทคนิคการสร้างระบบบริการลูกค้าสัมพันธ์(มาตรฐานบริการ)
  2. ยกระดับการบริการลูกค้าสัมพันธ์จากพื้นฐานถึงระดับสูง
  3. จิตวิทยาการอ่านภาษากาย(ความรู้สึที่แท้จริงของลูกค้า)
  4. เทคนิคการใช้โทรศัพท์ในงานให้บริการ(รู้สึกถึงความแตกต่าง)
  5. วิธีการจัดเก็บข้อมูลในการติดตามและดูแล(สร้างความประทับใจ)
  6. การรับมือกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก : คำต่อว่าจากลูกค้า
  7. ทำไมสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นที่มบริการไม่ค่อยได้ผล
  8. ขั้นตอนการสร้างทีมงานบริการ(Team Service Excellence)
  9. จุดอ่อนไหวการส่งต่อ การประสานงานในที่ทีมงานบริการ
- Workshop : แก้ปัญหาจากการบริการลูกค้าสัมพันธ์(Solution)

### ผู้เข้าฝึกอบรม

หัวหน้างาน พนักงานบริการลูกค้าทุกระดับ

### รูปแบบการฝึกอบรม

- 1) บรรยาย แบบสื่อสาร 2-3 ทาง และกระตุ้นความคิดร่วมกัน
- 2) แบบทดสอบความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม
- 3) กิจกรรมกลุ่มฝึกร่วมกันแบบระดมความคิดในด้านการบริการ
- 4) สรุป และถาม-ตอบ เพื่อทดสอบความเข้าใจ

ระยะเวลา 1 วัน (09.00-16.00 น.)

