

Customer Service in Digital Disruption

อาจารย์ฤชกร ภัคดีศุภฤทธิ

Course ID	Course Name	Time
	Customer Service in Digital Disruption	1 วัน

หลักการและเหตุผล

การบริการลูกค้าคือหัวใจหลักในการสร้างประสบการณ์ในขณะที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ และยังเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ลูกค้ารักในแบรนด์แล้วกลับมาใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการลูกค้าในยุค digital disruption ที่เต็มไปด้วยเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มาช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการให้ได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น ลดความผิดพลาดที่อาจเกิดจากคนให้น้อยลง และเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างฉับไวและมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น พนักงานผู้ให้บริการลูกค้าจึงต้องมีความเข้าใจว่าเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อช่วยให้ทำงานง่ายขึ้น การบริการลูกค้าในยุค digital disruption จึงต้องใช้จุดแข็งขอเทคโนโลยีมาช่วยเพื่อยกระดับการบริการให้คู่ควรเหมาะสมเป็นเรื่องที่สำคัญ ประกอบกับการให้บริการด้วยความจริงใจ เข้าใจ และใส่ใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถสร้างประทับใจให้ลูกค้า และเป็นสิ่งเดียวที่ปัญหาประดิษฐ์ยังมาแทนที่มนุษย์ไม่ได้

หลักสูตรนี้ จึงมุ่งเน้นการเสริมสร้างทัศนคติที่สำคัญในการให้บริการลูกค้าด้วยหัวใจ และสร้างความประทับใจตั้งแต่แรกเห็น ด้วยการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีสมัยใหม่ในยุค Digital Disruption เพื่อส่งมอบการบริการที่เป็นเลิศได้ พร้อมแลกเปลี่ยนมุมมอง และตัวอย่าง Digital Service จากทั่วโลก เพื่อเป็นแนวทางวิเคราะห์ และพัฒนาคุณภาพงานบริการให้ดีขึ้น ด้วยกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ที่ผู้เข้าอบรมจะได้ฝึกปฏิบัติจริงอย่างได้สาระและความสนุกสนานไปพร้อมกัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพ และเท่าทันการรับมือกับยุค Digital ได้
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในแนวทางการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการเพื่อการปรับปรุงพัฒนา
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะการสื่อสารผ่านบุคลิกภาพ คำพูด การเขียนและภาษา กาย ที่สร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการได้มากกว่าระบบ Digital

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: หัวใจหลัก และความสำคัญของงานบริการ

- การบริการที่ดีคืออะไร และสำคัญอย่างไร
- ความต้องการของลูกค้าทุกวันนี้เปลี่ยนไปอย่างไร
- Digital เข้ามามีบทบาทในโลกของการบริการอย่างไร
- ตัวอย่าง Digital Disruption ต่าง ๆ ในงานบริการ

ส่วนที่ 2: เราในฐานะพนักงานจะอยู่รอด ท่ามกลางยุค Digital นี้ได้อย่างไร

- เทคนิคการสร้างความประทับใจในการให้บริการลูกค้า
 - Online
 - Offline
 - Frontline
- Mindset ของการเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ
- หลักการบริการลูกค้าที่สร้างความประทับใจ
- การสื่อสารผ่านบุคลิกภาพ คำพูด การเขียนและภาษากาย
- ตัวอย่างการสื่อสารที่ Digital แทนเราได้ - แทนเราไม่ได้ - ช่วยเราได้

ส่วนที่ 3: ปัญหาที่มักพบในงานบริการ

- การรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้ากับผู้มารับบริการ
- ตัวอย่างการรับมือปัญหาที่ Digital แทนเราได้ - แทนเราไม่ได้ - ช่วยเราได้
- การใช้ภาษาที่สร้างประสบการณ์บริการที่ดีให้กับลูกค้า
- มารยาทและการวางตัวของงานบริการลูกค้า

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Workshop 1 : ฝึกวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการเบื้องต้น	<ul style="list-style-type: none">ทักษะการวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มเป้าหมาย

- พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า

รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- บรรยาย / Role Play / Workshop กลุ่ม

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none">ความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเข้าใจ ใส่ใจ เต็มใจ และจริงใจการปรับพฤติกรรมในการให้บริการที่สร้างความประทับใจให้ผู้มารับบริการได้	<ul style="list-style-type: none">ความกังวลในการทำงานที่จะโดนเทคโนโลยีในยุค Digital เข้ามาแทนที่จนถอดใจในการทำงาน

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร Customer Service in Digital Disruption

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: หัวใจหลัก และความสำคัญของงานบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การบริการที่ดีคืออะไร และสำคัญอย่างไร ● ความต้องการของลูกค้าทุกวันนี้เปลี่ยนไปอย่างไร ● Digital เข้ามามีบทบาทในโลกของการบริการอย่างไร ● ตัวอย่าง Digital Disruption ต่าง ๆ ในงานบริการ <p>ส่วนที่ 2: เราในฐานะพนักงานจะอยู่รอด ท่ามกลางยุค Digital นี้ได้อย่างไร</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เทคนิคการสร้างความประทับใจในการให้บริการลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> ○ Online ○ Offline ○ Frontline ● Mindset ของการเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ
10.30 น.	<i>พักเบรก 15 นาที</i>
10.45 น.	<ul style="list-style-type: none"> ● หลักการบริการลูกค้าที่สร้างความประทับใจ ● การสื่อสารผ่านบุคลิกภาพ คำพูด การเขียนและภาษากาย ● ตัวอย่างการสื่อสารที่ Digital แทนเราได้ - แทนเราไม่ได้ - ช่วยเราได้
12.00 น.	<i>พักรับประทานอาหารกลางวัน</i>
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 3: ปัญหาที่มักพบในงานบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้ากับผู้มารับบริการ ● ตัวอย่างการรับมือปัญหาที่ Digital แทนเราได้ - แทนเราไม่ได้ - ช่วยเราได้ ● การใช้ภาษาที่สร้างประสบการณ์บริการที่ดีให้กับลูกค้า ● มารยาทและการวางตัวของงานบริการลูกค้า
14.30 น.	<i>พักเบรก 15 นาที</i>
14.45 น.	Workshop 1 : ฝึกวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการเบื้องต้น
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม