

Outward Service Mindset

อาจารย์จอมพล จีบภิญโญ

Course ID	Course Name	Time
	Outward Service Mindset	1 วัน

หลักการและเหตุผล

การให้บริการเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่จะช่วยรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า และเพิ่มมูลค่า และคุณค่าให้องค์กรได้ในทางตรงกันข้าม หากไม่สามารถให้บริการที่ดีได้ตามความคาดหวังของลูกค้า ย่อมสร้างความไม่พึงพอใจ สดทอดความเชื่อมั่น และจะสูญเสียลูกค้าไปในที่สุด

แน่นอนว่าทุกคนย่อมรับรู้ และเข้าใจถึงความสำคัญของการให้บริการ ถึงอย่างนั้น ก็ยังมีคนบางส่วนที่ถึงแม้จะรู้และเข้าใจ แต่ก็ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ นั่นก็เพราะมุมมองที่มีต่อลูกค้า และทัศนคติที่ไม่มั่นคงในการให้บริการเมื่อเจอสถานการณ์ที่ท้าทาย

หลักสูตรนี้จึงมุ่งเน้นการพัฒนาผู้เข้าอบรมให้เข้าใจหลักการสำคัญในการให้บริการที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ หลักการปรับเปลี่ยนกรอบความคิด เพื่อพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้น และวิธีการรับมือกับอารมณ์รุนแรงของลูกค้า ผ่านการเรียนรู้ในบรรยากาศที่สนุกสนาน และท้าทายด้วยการแข่งขัน พร้อมการฝึกปฏิบัติจริงแบบ Step by Step

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในหลักการสำคัญในการให้บริการที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในหลักการปรับเปลี่ยนกรอบความคิด เพื่อพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้น
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะการรับมือกับอารมณ์รุนแรงของลูกค้า

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: เรียนรู้เรื่องการบริการ

- ความหมายของการบริการ
- ความหมายของความพึงพอใจลูกค้า
- ความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าต่อธุรกิจ
- ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า
- คุณคือกำลังสำคัญขององค์กร

ส่วนที่ 2: สมการ Outward Mindset กับลูกค้า

- กรอบความคิด การกระทำ ผลลัพธ์
- รู้จักกรอบความคิด 2 แบบ
- คิดนอกกล่อง
- การกระทำข้าง (มองลูกค้าเป็นลูกค้า)
- คิดในกล่อง
- การกระทำข้าง (มองลูกค้าไม่เป็นลูกค้า)
- เปลี่ยนกรอบความคิด การกระทำเปลี่ยน ผลลัพธ์เปลี่ยน เพื่อการบริการที่ดีขึ้น

ส่วนที่ 3: การรับมือกับอารมณ์รุนแรงของลูกค้า

- รู้จักกับ HEAT model
- วิธีรับมือกับอารมณ์รุนแรงของลูกค้า

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Activity 1 : การบริการคืออะไร	<ul style="list-style-type: none"> • มุมมองและทัศนคติที่แต่ละคนมีต่องานบริการ
Activity 2 : แบ่งปันประสบการณ์ความพึงพอใจ	<ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจหัวใจสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า
Activity 3 : แลกเปลี่ยนประสบการณ์เมื่อคิดนอกกล่อง	<ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจผลลัพธ์ที่เกิดจากการคิดนอกกล่อง (มองลูกค้าเป็นลูกค้า)
Activity 4 : แลกเปลี่ยนประสบการณ์เมื่อคิดในกล่อง	<ul style="list-style-type: none"> • เข้าใจผลลัพธ์ที่เกิดจากการคิดในกล่อง (มองลูกค้าไม่เป็นลูกค้า)
Activity 5 : กรอบความคิดเปลี่ยนได้ไหม	<ul style="list-style-type: none"> • มุมมองและทัศนคติที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงตนเอง
Workshop 1 : รับมือกับอารมณ์รุนแรงของลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> • ทักษะการรับมือกับอารมณ์รุนแรงของลูกค้า

กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานให้บริการทุกระดับ
2. หัวหน้างานบริการ

รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- บรรยาย และกิจกรรม Workshops
- การสร้างบรรยากาศแห่งการแข่งขันแบบพนันคะแนน เพื่อการมีส่วนร่วม

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"> • การให้บริการที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้มากขึ้น • ทัศนคติในการปรับเปลี่ยนกรอบความคิด เพื่อพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> • การรับมือกับอารมณ์รุนแรงของลูกค้าที่ไม่เหมาะสม จนลดทอนความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร Outward Service Mindset

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: เรียนรู้เรื่องการบริการ</p> <p>Activity 1 : การบริการคืออะไร</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ความหมายของการบริการ ● ความหมายของความพึงพอใจลูกค้า ● ความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าต่อธุรกิจ ● ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า <p>Activity 2 : แบ่งปันประสบการณ์ความพึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● คุณคือกำลังสำคัญขององค์กร
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 2: สมการ Outward Mindset กับลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กรอบความคิด การกระทำ ผลลัพธ์ ● รู้จักกรอบความคิด 2 แบบ ● คิดนอกกล่อง ● การกระทำข้าง (มองลูกค้าเป็นลูกค้า) <p>Activity 3 : แลกเปลี่ยนประสบการณ์เมื่อคิดนอกกล่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● คิดในกล่อง ● การกระทำข้าง (มองลูกค้าไม่เป็นลูกค้า) <p>Activity 4 : แลกเปลี่ยนประสบการณ์เมื่อคิดในกล่อง</p>
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	<p>Activity 5 : กรอบความคิดเปลี่ยนได้ไหม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เปลี่ยนกรอบความคิด การกระทำเปลี่ยน ผลลัพธ์เปลี่ยน เพื่อการบริการที่ดีขึ้น
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	<p>ส่วนที่ 3: การรับมือกับอารมณ์รุนแรงของลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ● รู้จักกับ HEAT model ● วิธีรับมือกับอารมณ์รุนแรงของลูกค้า <p>Workshop 1 : รับมือกับอารมณ์รุนแรงของลูกค้า</p>
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม