

Service Excellent Skills

อาจารย์พีรดา รุธิรพงษ์

Course ID	Course Name	Time
	Service Excellent Skills	1 วัน

หลักการและเหตุผล

ในธุรกิจของการบริการสิ่งสำคัญคือ “ลูกค้า” ซึ่งลูกค้าแต่ละคนจะมีความต้องการที่หลากหลาย เพราะฉะนั้นทัศนคติของผู้ให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เริ่มต้นด้วยสิ่งเล็ก ๆ แต่เป็นเรื่องยิ่งใหญ่ที่ผู้ให้บริการทุกคนต้องมี ก็คือ หัวใจบริการ หรือ Service Mind กลยุทธ์สำคัญที่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ต้องคัดเลือก พัฒนา และเพิ่มมาตรฐานการทำงานของผู้ให้บริการ จึงจะช่วยให้สามารถบริการลูกค้าได้ตรงตามความคาดหวัง อันจะเป็นผลทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และพร้อมแนะนำความประทับใจนี้ต่อไปให้คนรอบข้าง จนสร้างเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และความภาคภูมิใจของคนในองค์กรได้

หลากหลายองค์กร ใช้กลยุทธ์การตลาดแบบมุ่งเน้นที่ลูกค้า โดยใช้การบริการด้วยหัวใจของพนักงาน มาช่วยในการบริหารประสบการณ์ลูกค้า การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า เป็นหน้าที่ของพนักงาน (Touch Point) ทุกระดับ ตั้งแต่ระดับเจ้าหน้าที่จนถึงระดับผู้บริหาร

หลักสูตรนี้ จึงพัฒนาขึ้นเพื่อเน้นการสร้างจิตสำนึกการบริการ ผ่านการเรียนรู้และเข้าใจพฤติกรรม ความต้องการ และมุมมองของลูกค้า เพื่อการสร้างความประทับใจตามมาตรฐานการบริการขององค์กรได้ ผ่านกระบวนการเรียนรู้แบบ Activity Based ให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะผ่าน Workshop จริง และมีส่วนร่วมในบรรยากาศที่สนุกสนานและผ่อนคลาย โดยวิทยากรที่มีประสบการณ์ตรงในการสร้างและพัฒนาบุคลากรมากกว่า 20 ปี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการแสดงออกอย่างมีมารยาทขณะให้บริการ ที่ส่งผลต่อความประทับใจของลูกค้า และภาพลักษณ์องค์กร
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจแนวทางการให้บริการที่ตอบสนองมุมมอง ความต้องการ และพฤติกรรมของลูกค้าได้
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการลูกค้า และสร้างความเชื่อใจจากลูกค้าได้

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: ทักษะคติต่องานบริการ (Service Attitude)

- มองในมุมลูกค้า ใจเขาใจเรา
- เปิดใจพร้อมต่อการบริการ (Open up)
- ความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า พัฒนาสู่การเป็นนักบริการมืออาชีพ
 - การดูแลอย่างเอาใจใส่
 - ความถูกต้องสมบูรณ์ของการบริการ
 - ความสะดวกและรวดเร็ว
 - ความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย
 - ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องทันเวลา
 - ฯลฯ

ส่วนที่ 2: การแสดงออก กริยาท่าทาง

- ท่าทาง การแสดงออกของนักบริการมืออาชีพ
- ภาษาท่าทางสากลในการบริการ (ยืน ยิ้ม ไหว้ ทักทาย ขอขอบคุณ)
- ภาษากาย กริยา ท่าทางที่ควรหลีกเลี่ยง

ส่วนที่ 3: บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและเป็นมิตร

- มาตรฐานบุคลิกภาพเจ้าหน้าที่นิติบุคคลและช่างอาคาร โดยรวม
- แนวทางปฏิบัติ
- พฤติกรรมของพนักงานบริการที่น่าเชื่อถือและเป็นมิตร

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Workshop 1 : ออกแบบแนวทางการให้บริการจากขั้นตอนการทำงาน	<ul style="list-style-type: none">● คำพูด และสิ่งที่ควรปฏิบัติในการให้บริการลูกค้า

กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานดูแลหลังการขาย เช่น พนักงานซ่อมบำรุง นิติบุคคล

รูปแบบการฝึกอบรม

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

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none">• การให้บริการที่มุ่งเน้นความใส่ใจไปที่ลูกค้าเป็นหลัก• การให้บริการตามมาตรฐานการบริการขององค์กร	<ul style="list-style-type: none">• ความบกพร่องทางมารยาทในการให้บริการ ทำให้ลูกค้าไม่ประทับใจ และเสียภาพลักษณ์องค์กร

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร Service Excellent Skills

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: ทำทัศนคติต่องานบริการ (Service Attitude)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มองในมุมลูกค้า ใจเขาใจเรา ● เปิดใจพร้อมต่อการบริการ (Open up) ● ความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า พัฒนาสู่การเป็นนักบริการมืออาชีพ <ul style="list-style-type: none"> ○ การดูแลอย่างเอาใจใส่ ○ ความถูกต้องสมบูรณ์ของการบริการ ○ ความสะดวกและรวดเร็ว ○ ความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัย ○ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องทันเวลา ○ ฯลฯ
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 2: การแสดงออก กริยาท่าทาง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ท่าทาง การแสดงออกของนักบริการมืออาชีพ ● ภาษาท่าทางสากลในการบริการ (ยืน ยิ้ม ไหว้ ทักทาย ขอขอบคุณ) ● ภาษากาย กริยา ท่าทางที่ควรหลีกเลี่ยง
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 3: บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและเป็นมิตร</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มาตรฐานบุคลิกภาพเจ้าหน้าที่นิติบุคคลและช่างอาคาร โดยรวม ● แนวทางปฏิบัติ ● พฤติกรรมของพนักงานบริการที่น่าเชื่อถือและเป็นมิตร
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	Workshop 1 : ออกแบบแนวทางการให้บริการจากขั้นตอนการทำงาน
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม