

Story Telling for Service Provider

อาจารย์ฤชกร ภัคดีศุภฤทธิ

STORY TELLING FOR SERVICE PROVIDER

Course ID	Course Name	Time
	Story Telling for Service Provider	1 วัน

หลักการและเหตุผล

การให้บริการที่เป็นเลิศในระดับที่เข้าไปอยู่ในใจลูกค้าได้ เป็นศาสตร์และศิลป์ที่สำคัญของผู้ให้บริการที่จะช่วยให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน หนึ่งในทักษะสำคัญที่จะช่วยเพิ่มคุณค่าในการบริการให้จับต้องได้ และเห็นได้ชัด คือ การเล่าเรื่องอย่างสร้างสรรค์ระหว่างการมอบบริการ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่มีมูลค่าให้กับลูกค้า อีกทั้งยังช่วยยกระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้

หัวใจสำคัญของการเล่าเรื่องในการให้บริการที่ดี คือ เรื่องเล่านั้นจะต้องเชื่อมโยงกับลูกค้าแต่ละคน สร้างความเปิดใจ ยกระดับความพึงพอใจ และเพิ่มความเชื่อมั่น ให้เป็นที่ประทับใจและจดจำได้แบบไม่รู้ลืม

หลักสูตรนี้ จึงมุ่งเน้นการเสริมสร้างทัศนคติที่สำคัญในการสร้างความประทับใจในการบริการผ่านเรื่องเล่า แนะนำเทคนิคในการดึงเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่โดดเด่นมาใช้ในการสร้าง Story Telling ในงานของตนเองได้ พร้อมฝึกทักษะการเปิดใจลูกค้า การสร้าง Rapport ผ่าน Story Telling และออกแบบเรื่องเล่าด้วยกระบวนการ Storytelling Ideation Pattern ด้วยกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ที่ผู้เข้าอบรมจะได้ฝึกปฏิบัติจริง พร้อมรับคำแนะนำในการพัฒนาการเล่าเรื่องให้หน้าประทับใจยิ่งขึ้นจากวิทยากร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการเล่าเรื่องที่ดีที่จะช่วยเพิ่มคุณค่าและความประทับใจในการบริการได้
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในวิธีการสร้างเรื่องเล่าที่เปิดใจ และสร้างความพึงพอใจจากลูกค้าได้
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้เรื่องเล่าประกอบการแนะนำบริการที่สร้างความเชื่อมั่นและยกระดับความพึงพอใจให้ลูกค้าได้

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: การสร้างความประทับใจในการให้บริการ

- ความประทับใจเป็นตัวบ่งชี้ระดับคุณค่าของการให้บริการ
- เทคนิคการสร้างความประทับใจเมื่อแรกแนะนำตัว
- ถอดรหัส ค้นใจลูกค้าเพื่อการสร้าง Story Telling ที่โดนใจ

ส่วนที่ 2: เปิดใจลูกค้าเพื่อสร้างประสบการณ์ผ่าน Story Telling

- เทคนิคการเปิดใจลูกค้า (Mind Opening)
- การ Build Rapport ด้วยเรื่องเล่าขณะให้บริการ

ส่วนที่ 3: การสร้างเรื่องเล่าให้ WOW!

- 5 กระบวนการเล่าเรื่องผ่าน Storytelling Ideational Pattern
- เทคนิคการสร้างปรากฏการณ์ WOW Moment !! จากลูกค้า
- หลักจิตวิทยาในการสร้าง Storytelling เพื่อมุ่งสู่การเป็น Top of Mind ในใจลูกค้า

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Workshop 1 : การเปิดใจลูกค้า	● ทักษะการเปิดใจลูกค้า
Workshop 2 : Storytelling Battle	● ทักษะการเล่าเรื่องพร้อมการบริการที่ประทับใจ

กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานผู้ให้บริการทุกระดับ

รูปแบบการฝึกอบรม

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

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none">การยกระดับความพึงพอใจจากลูกค้าด้วย Storytelling ในการให้บริการการใช้เรื่องเล่าประกอบการนำเสนอเพื่อสร้างประสบการณ์ที่มีมูลค่า	<ul style="list-style-type: none">การให้คำแนะนำบริการ หรือสินค้า ที่ไม่น่าสนใจ และไม่เป็นที่จดจำ

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร Story Telling for Service Provider

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: การสร้างความประทับใจในการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ความประทับใจเป็นตัวบ่งชี้ระดับคุณค่าของการให้บริการ • เทคนิคการสร้างความประทับใจเมื่อแรกแนะนำตัว • ถอดรหัส ค้นใจลูกค้าเพื่อการสร้าง Story Telling ที่โดนใจ
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 2: เปิดใจลูกค้าเพื่อสร้างประสบการณ์ผ่าน Story Telling</p> <ul style="list-style-type: none"> • เทคนิคการเปิดใจลูกค้า (Mind Opening) • การ Build Rapport ด้วยเรื่องเล่าขณะให้บริการ <p>Workshop 1 : การเปิดใจลูกค้า</p>
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 3: การสร้างเรื่องเล่าให้ WOW!</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 กระบวนการเล่าเรื่องผ่าน Storytelling Ideational Pattern • เทคนิคการสร้างปรากฏการณ์ WOW Moment !! จากลูกค้า • หลักจิตวิทยาในการสร้าง Storytelling เพื่อมุ่งสู่การเป็น Top of Mind ในใจลูกค้า
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	Workshop 2 : Storytelling Battle
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม