

การสร้างการบริการและการสื่อสารที่เป็นเลิศ

อาจารย์ชัยวัฒน์ ศิริโต

การสร้างการบริการและการสื่อสารที่เป็นเลิศ

| Course ID | Course Name | Time |
|-----------|---|-------|
| | การสร้างการบริการและการสื่อสารที่เป็นเลิศ | 1 วัน |

หลักการและเหตุผล

ในยุคที่การแข่งขันทางธุรกิจรุนแรงมากขึ้น การใช้กลยุทธ์ทางด้านราคา และการตลาดจึงไม่เพียงพออีกต่อไป องค์กรควรต้องเสริมการแข่งขันด้วยกลยุทธ์ด้านการบริการอย่างมืออาชีพที่โดนใจลูกค้า มีมาตรฐานและเกินความคาดหวังเพื่อรักษาฐานลูกค้าให้เกิดความผูกพันและมั่นใจที่จะใช้บริการกับองค์กรตลอดไป

ดังนั้นบุคลากรทุกคนในองค์กรจึงควรมีแนวความคิดด้านการบริการด้วยใจ โดยมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อที่จะช่วยผลักดันองค์กรให้บรรลุเป้าหมายหลักขององค์กร และกลายเป็นองค์กรแห่งการบริการ เพื่อสร้างให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดี (branded customer experience) อันจะส่งผลดีกับองค์กรต่อไป

หลักสูตรนี้ จึงมุ่งเน้นตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพอย่างน่าประทับใจ ที่สามารถนำมาเป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ พัฒนาทักษะการสื่อสารด้วย คำพูดและภาษากายหรือใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการให้บริการที่ดีขึ้นได้ และสำคัญอย่างมากในการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจหลักการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการอย่างง่าย เพื่อวิเคราะห์ ค้นหาแนวทางพัฒนาต่อไป ผ่านกระบวนการเรียนรู้ ที่สนุกสนาน เข้าถึงได้ เข้าใจง่าย และสร้างการมีส่วนร่วมตลอดการเรียนรู้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะการสื่อสารด้วย คำพูดและภาษากายที่สร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในแนวทางการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ เพื่อการปรับปรุงพัฒนา

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: หัวใจหลัก และความสำคัญของงานบริการ

- ความหมาย และความสำคัญของงานบริการ
- ความหมายและความสำคัญความผูกพันกับลูกค้า
- ทักษะที่ดี กับ ความผูกพันกับลูกค้า (Customer Engagement)
- 3 C ในการบริการด้วยใจ
 - Customer Behavior
 - Customer Care
 - Customer Delights

ส่วนที่ 2: เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ

- Service Mindset
- เทคนิคการสร้างความประทับใจในการให้บริการลูกค้า
- การสื่อสารด้วย คำพูดและภาษากาย

ส่วนที่ 3: ปัญหาที่มักพบในงานบริการ

- การรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้ากับผู้มารับบริการ
- มารยาทและการวางตัวของงานบริการลูกค้า

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

| Workshop | ผลที่คาดว่าจะได้รับ |
|--|--|
| Activity 1 : VDO แก่ไขอย่างไร | <ul style="list-style-type: none">● ตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงการบริการ |
| Activity 2 : กรณีศึกษา ความใส่ใจระดับ 5 ดาว | <ul style="list-style-type: none">● ตระหนักถึงความใส่ใจของการบริการลูกค้า |
| Activity 3 : VDO Customer Delights | <ul style="list-style-type: none">● ตระหนักถึงความคาดหวังในการได้รับบริการของลูกค้า |
| Workshop 1 : การรู้จักความต้องการของลูกค้า | <ul style="list-style-type: none">● เพื่อพัฒนาทักษะการทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า |
| Workshop 2 : สื่อสารด้วยหัวใจ | <ul style="list-style-type: none">● เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารการพูดและภาษากาย |
| Workshop 3 : ฝึกวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการเบื้องต้น | <ul style="list-style-type: none">● ทักษะการวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ |

กลุ่มเป้าหมาย

- พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า

รูปแบบการฝึกอบรม

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

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

| พัฒนา | แก้ปัญหา |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">ความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเข้าใจ ใส่ใจ เต็มใจ และจริงใจการปรับพฤติกรรมในการให้บริการที่สร้างความประทับใจให้ผู้มารับบริการได้การสื่อสารด้วย คำพูดและภาษากายวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการเบื้องต้น | <ul style="list-style-type: none">ความกังวลในด้านการบริการทำให้ลูกค้าไม่ประทับใจในการบริการการไม่มีเทคนิคในการใช้คำพูด ในการบริการลูกค้าการไม่มีข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์พัฒนาคุณภาพการให้บริการ |

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร การสร้างการบริการและการสื่อสารที่เป็นเลิศ

| เวลา | รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร |
|----------|---|
| 9.00 น. | ส่วนที่ 1: หัวใจหลัก และความสำคัญของงานบริการ <ul style="list-style-type: none"> ● ความหมาย และความสำคัญของงานบริการ ● ความหมายและความสำคัญความผูกพันกับลูกค้า Activity 1 : VDO แก่ไขอย่างไร <ul style="list-style-type: none"> ● ทักษะคิด กับ ความผูกพันกับลูกค้า (Customer Engagement) |
| 10.30 น. | <p style="text-align: center;"><i>พักเบรก 15 นาที</i></p> |
| 10.45 น. | <ul style="list-style-type: none"> ● 3 C ในการบริการด้วยใจ <ul style="list-style-type: none"> - Customer Behavior Workshop 1 : การรู้จักความต้องการของลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> - Customer Care Activity 2 : กรณีศึกษา ความใส่ใจระดับ 5 ดาว <ul style="list-style-type: none"> - Customer Delights Activity 3 : VDO Customer Delights |
| 12.00 น. | <p style="text-align: center;"><i>พักรับประทานอาหารกลางวัน</i></p> |
| 13.00 น. | ส่วนที่ 2: เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ <ul style="list-style-type: none"> ● Service Mindset ● เทคนิคการสร้างความประทับใจในการให้บริการลูกค้า ● การสื่อสารด้วย คำพูด และภาษากาย Workshop 2 : สื่อสารด้วยหัวใจ |
| 14.30 น. | <p style="text-align: center;"><i>พักเบรก 15 นาที</i></p> |
| 14.45 น. | ส่วนที่ 3: ปัญหาที่มักพบในงานบริการ <ul style="list-style-type: none"> ● การรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้ากับผู้มารับบริการ ● มารยาทและการวางตัวของงานบริการลูกค้า Workshop 3 : ฝึกวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการเบื้องต้น |
| 16.00 น. | ถาม – ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม |