

สร้าง บริการ ให้ประทับใจในยุค Digital

อาจารย์ชัยวัฒน์ ศิริโต

สร้างบริการให้ประทับใจในยุค DIGITAL

Course ID	Course Name	Time
	สร้างบริการให้ประทับใจในยุค Digital	1 วัน

หลักการและเหตุผล

ในยุคที่ทุกธุรกิจล้วนต้องการขับเคลื่อนให้รวดเร็ว แม่นยำ และตอบสนองความสะดวกรบายให้กับลูกค้าขององค์กรได้ทุกระดับ ทำให้ระบบ Digital เข้ามามีบทบาทในการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็น การใช้บอท หรือระบบ A.I. ต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม เพราะมนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิต มีจิตใจ ต้องการความเอาใจใส่และความเข้าใจ ซึ่งในปัจจุบัน บันยังไม่มีระบบเทคโนโลยีใด ๆ ที่ช่วยตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจนี้ได้

การให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความประทับใจด้วยความใส่ใจ เข้าใจ และเต็มใจได้ จึงเป็นกุญแจสำคัญของการอยู่รอด เติบโต และก้าวขึ้นเป็นผู้นำของธุรกิจในยุค Digital

อย่างไรก็ตาม เราเองก็ปฏิเสธไม่ได้ว่าระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่นี้ ก็มีข้อดีหลายอย่างที่คนไม่สามารถเทียบเคียงได้ เช่น การประมวลผลข้อมูลที่มีอยู่มากมายอย่างรวดเร็วและแม่นยำ เพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างฉับไว ไม่มีข้อผิดพลาด ดังนั้น การค้นหาแนวทางการให้บริการด้วยใจควบคู่ไปกับการใช้ระบบ Digital อย่างเหมาะสม จึงจะเป็นการสนับสนุนงานบริการให้มีประสิทธิภาพและน่าประทับใจมากขึ้นได้ทั้ง 2 ทาง

หลักสูตรนี้ จึงมุ่งเน้นการเสริมสร้างทัศนคติที่สำคัญในการให้บริการลูกค้าอย่างน่าประทับใจ พร้อมตัวอย่าง Digital Service รูปแบบต่าง ๆ ที่สามารถนำมาเป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ หรือใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการให้บริการที่ดีขึ้นได้ และหลักการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการอย่างง่าย เพื่อค้นหาแนวทางพัฒนาต่อไป ผ่านกระบวนการเรียนรู้แบบ Activity Based Learning ที่สนุกสนาน เข้าถึงได้ เข้าใจง่าย และสร้างการมีส่วนร่วมตลอดการเรียนรู้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพ และเท่าทันการรับมือกับยุค Digital ได้
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในแนวทางการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการเพื่อการปรับปรุงพัฒนา
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะการสื่อสารด้วย คำพูด การเขียน และภาษากายที่สร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการได้มากกว่าระบบ Digital

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: หัวใจหลัก และความสำคัญของงานบริการ

- ความหมาย และความสำคัญของงานบริการ
- ความต้องการของลูกค้าในยุค Digital
- บทบาทของ Digital ในโลกของการบริการ
- ตัวอย่าง Digital Disruption ต่าง ๆ ในงานบริการ

ส่วนที่ 2: เราในฐานะพนักงานจะอยู่รอด ท่ามกลางยุค Digital นี้ได้อย่างไร

- Service Mindset
- เทคนิคการสร้างความประทับใจในการให้บริการลูกค้า
 - Online
 - Offline
 - Frontline
- หลักการบริการลูกค้าที่สร้างความประทับใจมากกว่าระบบสั่งการ
- การสื่อสารด้วย คำพูด การเขียน และภาษากาย
- ตัวอย่างการสื่อสารที่ Digital แทนเราได้ - แทนเราไม่ได้ - ช่วยเราได้

ส่วนที่ 3: ปัญหาที่มักพบในงานบริการ

- การรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้ากับผู้มารับบริการ
- ตัวอย่างการรับมือปัญหาที่ Digital แทนเราได้ - แทนเราไม่ได้ - ช่วยเราได้
- มารยาทและการวางตัวของงานบริการลูกค้า
- หลักการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ และเสนอแนวทางการพัฒนา

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

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

กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้า

รูปแบบการฝึกอบรม

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

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

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

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร สร้างบริการให้ประทับใจในยุค Digital

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: หัวใจหลัก และความสำคัญของงานบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ความหมาย และความสำคัญของงานบริการ ● ความต้องการของลูกค้าในยุค Digital ● บทบาทของ Digital ในโลกของการบริการ ● ตัวอย่าง Digital Disruption ต่าง ๆ ในงานบริการ
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 2: เราในฐานะพนักงานจะอยู่รอด ท่ามกลางยุค Digital นี้ได้อย่างไร</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Service Mindset ● เทคนิคการสร้างความประทับใจในการให้บริการลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> ○ Online ○ Offline ○ Frontline ● หลักการบริการลูกค้าที่สร้างความประทับใจมากกว่าระบบสั่งการ ● การสื่อสารด้วย คำพูด การเขียน และภาษากาย ● ตัวอย่างการสื่อสารที่ Digital แทนเราได้ - แทนเราไม่ได้ - ช่วยเราได้
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 3: ปัญหาที่มักพบในงานบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้ากับผู้มารับบริการ ● ตัวอย่างการรับมือปัญหาที่ Digital แทนเราได้ - แทนเราไม่ได้ - ช่วยเราได้ ● มารยาทและการวางตัวของงานบริการลูกค้า ● หลักการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ และเสนอแนวทางการพัฒนา
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	Workshop 1 : ฝึกวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการเบื้องต้น
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม