

Service Mind to Service Excellence

อาจารย์ชัยวัฒน์ คีรีโต

SERVICE MIND TO SERVICE EXCELLENCE

Course ID	Course Name	Time
	Service Mind to Service Excellence	1 วัน

หลักการและเหตุผล

ในธุรกิจของการบริการสิ่งสำคัญคือ “ลูกค้า” ซึ่งลูกค้าแต่ละคนจะมีความต้องการที่หลากหลาย เพราะฉะนั้นการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุกสถานการณ์ ทักษะคติของผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ เริ่มต้นด้วยสิ่งเล็ก ๆ แต่เป็นเรื่องยิ่งใหญ่ที่ผู้ให้บริการทุกคนต้องมี ก็คือ หัวใจบริการ หรือ Service Mind กลยุทธ์สำคัญที่ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ต้องคัดเลือก พัฒนา และเพิ่มมาตรฐานการทำงานของผู้ให้บริการ จึงจะช่วยให้สามารถบริการลูกค้าได้ตรงตามความคาดหวัง อันจะเป็นผลทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้วกลับมาใช้บริการซ้ำหรือซื้อสินค้าเพิ่มมากขึ้น

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

หลักสูตรนี้ จึงพัฒนาขึ้นเพื่อเน้นการสร้างจิตสำนึกในการบริการเพื่อดูแลลูกค้า ให้ความเข้าใจในพฤติกรรมและมุมมองต่าง ๆ ของลูกค้า ฝึกการสร้างความประทับใจจากมาตรฐานการรวมถึงวิธีการบริหารอารมณ์ตัวเองเมื่อจะต้องเผชิญกับความไม่พอใจของลูกค้า ผ่านกระบวนการเรียนรู้แบบ Activity Based ให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะผ่าน Workshop จริง และมีส่วนร่วมในบรรยากาศที่สนุกสนานและผ่อนคลาย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญ และแนวทางการให้บริการตามมาตรฐานการบริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถให้บริการก่อน - ระหว่าง - หลังการขายเพื่อการดูแลลูกค้าได้อย่างน่าประทับใจ และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าได้
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถบริหารจัดการอารมณ์ และกรอบความคิดในการให้บริการ เพื่อป้องกันความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1:

- ความหมายและความสำคัญของงานบริการ
- การสร้างความผูกพันกับลูกค้า (Customer Engagement)
- ทักษะคิด กับ การสร้างความผูกพันกับลูกค้าด้วยใจบริการ
- การบริหารอารมณ์ในการให้บริการ
- กรอบความคิดเชิงบวกในการให้บริการลูกค้า

ส่วนที่ 2:

- การสร้างมาตรฐานบริการ สำหรับพนักงาน
 - ต้อนรับ (Receiving)
 - เข้าใจความต้องการ (Understanding)
 - ช่วยเหลือ (Helping)
 - รักษาสัมพันธ์ (Keeping)
- การจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ
- การนำหลักการบริการด้วยใจ มุ่งสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Workshop 1 : VDO แก้อะไร	● เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของงานบริการ
Workshop 2 : เราจะสร้างความผูกพันกับลูกค้าได้อย่างไร	● ทักษะการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ● ให้บริการ
Workshop 3 : ฝึกทักษะการสื่อสารเชิงบวก และ การฝึกปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน	● ทักษะการใช้ภาษาเชิงบวก ● ทักษะการทักทาย / สนทนาอย่างเป็นมิตร ● ทักษะการรับมือกับข้อร้องเรียน

กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานให้บริการทุกหน่วยงาน / ระดับ
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลลูกค้า

รูปแบบการฝึกอบรม

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

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
• การให้บริการที่มุ่งเน้นความใส่ใจไปที่ลูกค้าเป็นหลัก • การให้บริการตามมาตรฐานการบริการขององค์กร • Service Mindset เพื่อการให้บริการที่ยอดเยี่ยม (Service Excellence)	• การไม่สามารถบริหารความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจได้ • การบริการที่ไม่มองในมุมของลูกค้า ทำให้ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างไม่เหมาะสม

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร Service Mind to Service Excellence

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
	ส่วนที่ 1:
9.00 น.	● ความหมายและความสำคัญของงานบริการ Workshop 1 : VDO “แก้อย่างไร” ● การสร้างความผูกพันกับลูกค้า (Customer Engagement) Workshop 2 : เราจะสร้างความผูกพันกับลูกค้าได้อย่างไร ● ทศนคติ กับ การสร้างความผูกพันกับลูกค้าด้วยใจบริการ
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
	ส่วนที่ 1:
10.45 น.	● การบริหารอารมณ์ในการให้บริการ ● กรอบความคิดเชิงบวกในการให้บริการลูกค้า
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
	ส่วนที่ 2:
13.00 น.	● การสร้างมาตรฐานบริการ สำหรับพนักงาน ○ ดónรับ (Receiving) ○ เข้าใจความต้องการ (Understanding) ○ ช่วยเหลือ (Helping) ○ รักษาสัมพันธ์ (Keeping)
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
	ส่วนที่ 2:
14.45 น.	● การจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ Workshop 3 : ฝึกทักษะการสื่อสารเชิงบวก และ การฝึกปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ● การนำหลักการบริการด้วยใจ มุ่งสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม