

หลักสูตรพัฒนาทักษะและแนวคิดเพื่อจริตบริการ (Service in mind)

หลักการและเหตุผล

ในโลกปัจจุบันที่ AI ก้าวเข้ามาอย่างรวดเร็วโดยที่ไม่มีใครได้ทันตั้งตัว การบริการจึงกลายเป็นตัวชี้วัดสำคัญในโลกขององค์กรธุรกิจ ส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถดำรงอยู่ในธุรกิจอย่างยั่งยืน ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดความสำเร็จทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน คือการให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ เพื่อลูกค้าซื้อซ้ำหรือบอกต่อ ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ลูกค้าเกิดความภักดีต่อตราสินค้า และขยายผลไปในวงกว้าง ในทางตรงข้าม หากพนักงานผู้ให้บริการให้บริการลูกค้าไม่ดี หรือไม่สามารสรสร้างพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้า จะทำให้องค์กรมีโอกาสูญเสียลูกค้า และเกิดภาพลักษณ์เชิงลบต่อองค์กรในระยะยาว

ดังนั้นหากพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความสามารถ ตระหนักถึงความสำคัญ และมีทัศนคติเชิงบวกในการบริการลูกค้า จะสะท้อนเป็นพฤติกรรมในการให้บริการที่สร้างความประทับใจสูงสุด ทำให้ลูกค้าเกิดความผูกพันต่อสินค้าและบริการ เกิดการซื้อซ้ำและบอกต่อ นำไปสู่ความสำเร็จอันยั่งยืนขององค์กร

วัตถุประสงค์

- ฝึกเพิ่มศักยภาพของตนเองต่องานบริการ
- ปรับ Mindset และสร้างทัศนคติเชิงบวกในการบริการให้แก่พนักงาน เพื่อสามารถสร้างความประทับใจสูงสุดแก่ลูกค้า
- ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการบริการที่เป็นเลิศ เพื่อเกิดความรู้สึกที่ดีในการบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น
- เสริมสร้างให้พนักงานมีแนวทางในการให้บริการลูกค้าอย่างเห็นความคาดหมาย
- เพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมบริการที่ดี เกิดทักษะการสื่อสาร และมีการประสานงานที่ดี

กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานส่วนบริการ
2. พนักงานทุกคนในองค์กร

ระยะเวลาการอบรม

1 วัน / 6 ชั่วโมง 9.00 น. – 16.00 น.

กำหนดการและหัวข้อการอบรม*

เวลา	หัวข้อ	รายละเอียดโดยย่อ
9.00-10.00	Introduction to Service - Service Mind	บรรยาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการบริการ
10.00-12.00	Mindset ในการบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการลูกค้าด้วยทัศนคติเชิงบวก - การสร้างบุคลิกภาพภายในด้วยทัศนคติเชิงบวก - แนวทางในการให้บริการเหนือความคาดหมาย - ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ให้บริการ
12.00-13.00	พักกลางวัน	-
13.00-13.30	การสร้างความประทับใจแรกพบ	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลิกภาพอันพึงประสงค์ของผู้ให้บริการ - การสร้างบุคลิกภาพภายนอกให้มีเสน่ห์
13.30-15.20	เทคนิคการสื่อสารในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - หลัก 3Vs ในการสื่อสารกับลูกค้า - ภาษากาย ที่ใช้ในการบริการ - ทักษะการฟังในงานบริการ - การสื่อสารกับลูกค้าเมื่อไม่พึงพอใจ
15.20-16.00	การทำงานเป็นทีมในการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - การสร้างแนวทางในทีมบริการ - สร้างพันธะสัญญาในการบริการสร้างความประทับใจร่วมกัน
16.00-16.15	สรุป ทาม - ตอบ	สรุปแทรกการแสดงความคิดเห็น และบรรยายปิดท้าย

*หลักสูตรอาจมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาอยู่เสมอ และแทรกจังหวะผ่อนคลายสนุกสนานให้ไม่น่าเบื่อ

รูปแบบการอบรมสัมมนา

1. อบรมภายใน In-house Training
2. สถานที่ห้องประชุมมีเครื่องฉายสไลด์/Projector, ไมโครโฟน, เครื่องขยายเสียง
3. จัดโต๊ะคลาสรูม หรือ เธียเตอร์ (Classroom / Theatre)
4. ไม่ต้องมีเอกสารประกอบ
5. การบรรยายและ ฝึกปฏิบัติ Workshop ผ่านกระบวนการ 5As Process ประกอบด้วย
 - 5.1. Awareness การตระหนักรู้
 - 5.2. Advantage การมองเห็นข้อดี ข้อได้เปรียบในตัวเอง
 - 5.3. Alternative การมองเห็นทางเลือก
 - 5.4. Aim การตั้งเป้าหมาย
 - 5.5. Action Plan การวางแผนการลงมือทำ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- พนักงาน ทีมงาน บุคลากรมีความเข้าใจในการบริการที่ดีขึ้น
- พนักงาน ทีมงาน บุคลากร มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
- หยุต / ลด / ปรับปรุง ภาพพจน์ที่ลบต่อลูกค้าและงานบริการ
- พัฒนาเสริมสร้าง จิตสำนึกการทำงาน
- เพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
- พัฒนาวัฒนธรรมองค์กรไปในทางที่ดี

วิทยากร

อ.พัท - พัทธนันท์ วัชชีภรณ์ธรรมศรี (ดูประวัติ)

หรือ อ.ปาน - ฌัก อีร์โทคณากุล (ดูประวัติ)