

หลักสูตรทักษะการสื่อสารเพื่องานบริการที่ประทับใจ (Communication Skills for Customer Service)

หลักการและเหตุผล

แม้โลกปัจจุบันเทคโนโลยีจะเข้ามาแทนที่ในหลายด้านของการทำงาน ธุรกิจต่าง ๆ ก็มีเทคโนโลยีเพื่อช่วยและทดแทนในหลายส่วนไม่เว้นกระทั่งการสื่อสาร แต่สำหรับธุรกิจบริการ หรือส่วนงานการบริการลูกค้า ความเหนือกว่าในงานบริการนั้นอย่างไรก็ต้องใช้คน หรือบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและความเข้าใจในงานบริการที่ดี จึงจะสร้างความได้เปรียบ เพราะหัวใจการบริการ (Service Mind) เป็นส่วนหนึ่งของการเพิ่มมูลค่า (Value added) และสร้างกำไรเพิ่มให้กับองค์กร อีกทั้งยังสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อีกด้วย และการสื่อสารเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งอาจเป็นปัจจัยหลักของงานบริการ ในการที่จะสร้างทั้งความประทับใจและไม่ประทับใจได้ในคราวเดียว และหลายครั้งการสื่อสารในการบริการที่ดีอาจเกิดขึ้นในรูปแบบดีบ้าง ไม่ดีบ้าง ตามแต่บุคคลหรืออารมณ์สถานการณ์ ซึ่งหากการสร้างมาตรฐานไปในทิศทางเดียวกันแล้ว ก็ไม่อาจแน่ใจได้เลยว่ามีการบริการที่ดีหรือไม่

หลักสูตรทักษะการสื่อสารเพื่องานบริการจึงพยายามที่จะตอบโจทย์ในการสร้างความประทับใจ และสร้างมาตรฐานที่ดีในการทำงานด้านบริการให้กับพนักงานทุกคนที่มีส่วนร่วม เพื่อให้ทั้งได้เปรียบ สร้างโอกาส และนำพาองค์กรสู่ภาพลักษณ์ที่ดีทั้งต่อลูกค้าโดยตรงและการแข่งขันในอนาคต

วัตถุประสงค์

- เพิ่มทักษะการสื่อสารให้กับพนักงานในองค์กร
- ยกระดับการบริการให้ดียิ่งขึ้น
- สร้าง/เพิ่ม มาตรฐานด้านการสื่อสารในการบริการ
- ส่งเสริมแนวคิด Customer Centric
- เสริมสร้างให้พนักงานมีแนวทางในการให้บริการลูกค้าอย่างเห็นความคืดหมาย
- เพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมบริการที่ดี เกิดทักษะการสื่อสาร และมีการประสานงานที่ดี

กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานส่วนบริการ
2. พนักงานทุกคนในองค์กร

ระยะเวลาการอบรม

1 วัน / 6 ชั่วโมง 9.00 น. – 16.00 น.

กำหนดการและหัวข้อการอบรม*

เวลา	หัวข้อ	รายละเอียดโดยย่อ
9.00-9.30	Open mind	แนะนำ แลกเปลี่ยน เตรียมความพร้อมสู่การอบรม
9.30-10.00	Introduction to Communication/Service	บรรยาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการสื่อสารในบริการ
10.00-11.30	หลักการสื่อสาร - ภาษาพูด - ภาษากาย - ข้อความ	บรรยาย และตัวอย่าง ถึงการเข้าใจในการสื่อสารรูปแบบต่างๆ ทั้งภาษาพูด ภาษากาย และ ข้อความ เพื่อให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
11.30-12.00	เทคนิคการสื่อสารทางไกล	- มารยาทการสื่อสารทางโทรศัพท์ - เทคนิคการสื่อสารทางโทรศัพท์
12.00-13.00	พักกลางวัน	
13.00-13.45	เทคโนโลยีกับการสื่อสาร	การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี และการสื่อสารสมัยใหม่
13.45-14.30	เทคนิคการสื่อสารให้ได้ใจลูกค้า	เทคนิคในการสื่อสารเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ
14.30-15.00	การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	แนะนำแนวทางการรับมือตามสถานการณ์
15.00-15.45	Case Scenario / Group Share	ฝึกปฏิบัติ, กระทบทดลองปฏิบัติ แก้ไขสถานการณ์
15.45-16.00	Open heart	สรุปแทรกการแสดงความคิดเห็น และบรรยายปิดท้าย

*อาจมีการปรับให้สอดคล้องกับเวลาและสถานการณ์ มีแทรกจังหวะพักผ่อนสนุกสนานให้ไม่น่าเบื่อ พักเบรกตามเหมาะสม (ปกติ 10.30, 14.30 น.)

รูปแบบการอบรมสัมมนา

1. อบรมภายใน In-house Training
2. สถานที่ห้องประชุมมีเครื่องฉายสไลด์/Projector, ไมโครโฟน, เครื่องขยายเสียง
3. จัดโต๊ะคลาสรูม หรือ เียร์เตอร์ (Classroom / Theatre)
4. การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้ทันที
5. การบรรยายแบบมีส่วนร่วมสื่อสาร 2 ทาง, Workshop

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- พนักงาน พัฒนาการสื่อสารต่อลูกค้าได้ดีขึ้น
- เพิ่มโอกาสการซื้อซ้ำ ความประทับใจ กลับมาใช้บริการ
- พนักงาน ทีมงาน บุคลากร มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
- หยุด / ลด / ปรับปรุง ภาพพจน์ที่ลบต่อลูกค้าและงานบริการ
- พัฒนาเสริมสร้าง จิตสำนึกการทำงาน (Service Mind)
- เพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
- พัฒนาวัฒนธรรมองค์กรไปในทางที่ดี

วิทยากร

[อ.พัท - พัทธนันท์ วัชรินทร์ธรรมศรี](#) (ดูประวัติ)