

หลักสูตรการพัฒนาและสร้างคุณภาพการบริการให้เป็นเลิศ (Developing excellent service quality)

หลักการและเหตุผล

การให้บริการผู้อื่น เป็นคุณลักษณะที่ดี และเป็นบทบาทสำคัญอย่างยิ่งขององค์กร ซึ่งส่วนสำคัญอันดับต้นๆ ของการพัฒนาแนวทางการให้บริการคือ การพัฒนาด้านกรอบความคิด และความรู้สึก (Service Mindset) ผ่านการมองไปที่คุณค่าที่ลูกค้าต้องการ และคุณค่าที่ผู้ให้บริการคาดหวัง

การมีความรู้และเข้าใจถึง การให้คุณค่า สามารถช่วยให้อุทิศเวลาใส่ใจถึงการพัฒนาการให้บริการจากภายใน จะส่งผลให้การให้บริการเป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติ และเกิดขึ้นตลอดเวลา ไม่เฉพาะกับลูกค้า แต่จะเกิดขึ้นทั้งกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ลูกน้อง รวมถึงคนในครอบครัว

เมื่อบุคลากร มีการพัฒนากรอบความคิด ในการบริการ จะช่วยให้พฤติกรรมต่างๆ ที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็น การต้อนรับ การตอบคำถาม การแจ้งข้อมูลต่างๆ หรือ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้านั้น ถูกกระทำบนกรอบความคิดในการบริการ

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ตระหนักรู้ถึงความหมาย และกรอบความคิดของการให้บริการ บนพื้นฐานการให้คุณค่า ของตนเอง
- เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม เข้าใจรูปแบบความรู้สึก และความต้องการของตนเอง เพื่อที่จะสามารถเข้าใจความรู้สึก และความต้องการของลูกค้า บนความแตกต่างหลากหลายของลูกค้า
- เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม สามารถสร้างแนวความคิดในการพัฒนาการให้บริการของตนเองด้วยแนวทางที่เป็นความถนัดของตนเอง

กลุ่มเป้าหมาย

- พนักงานส่วนบริการทุกคนในองค์กร

ระยะเวลาการอบรม

1 วัน / 6 ชั่วโมง 9.00 น. – 16.00 น.

หัวข้อการอบรม*

ครึ่งวันเช้า

- **เรียนรู้และเข้าใจความหมายของคำว่าบริการ**
 - นิยามความหมาย “การให้บริการ”
 - สำรวจแนวคิดเรื่องบริการ
 - สำรวจคุณค่าของตนเอง กับบริการ
 - กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้
- **การสนทนาเพื่อดูแลความสัมพันธ์ (Empathetic Communication)**
 - เข้าใจและทราบที่มาของความรู้สึกและความต้องการของมนุษย์
 - เรียนรู้และเข้าใจ Personality Type อย่างง่าย
 - การสร้างสัมพันธ์ จากการทราบ Personality Type

ครึ่งวันบ่าย

- **การแก้ปัญหาบนสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยกรอบความคิดการให้บริการ**
 - การแก้ปัญหาเมื่อเผชิญหน้ากับลูกค้าที่ยาก
 - การตอบปฏิเสธลูกค้า
 - การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
 - Workshop
- **การพัฒนาตนเอง กับบริการ**
 - การจัดการอารมณ์ เพื่อการให้บริการ
 - การเพิ่มภูมิคุ้มกันเพื่อพัฒนาสู่การบริการที่เป็นเลิศ

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

ดาวน์โหลดกำหนดการสำหรับยื่นพิจารณาได้ที่

รูปแบบการอบรมสัมมนา

1. อบรมภายใน In-house Training
2. สถานที่ห้องประชุมมีเครื่องฉายสไลด์/ Projector / พลิปชาร์ต
3. จัดโต๊ะรูปตัวยู (U-Shape)
4. การบรรยาย 50 %
5. กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 50%

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในมิติของผู้เรียน จะมีความเข้าใจในรูปแบบพฤติกรรมของตนเองอย่างถ่องแท้ และสามารถนำคุณลักษณะของตนเองมาปรับจนเพื่อให้สามารถเข้าใจความรู้สึก และความต้องการของลูกค้า รวมไปถึงจนถึงสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในมิติขององค์กร องค์กรจะได้พนักงานที่เข้าใจแนวทางการบริการของตนเอง และมีความสุขกับการให้บริการ รวมถึงมี ทักษะในการสืบค้นความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า อันเป็นทรัพยากรสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรพัฒนา นโยบาย หรือสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันก่วงที่

วิทยากร

[อ.อิสรา วัชยคำมาตย์](#) (ดูประวัติ)

(หรือวิทยากรอื่นในเครือ กรณีไม่สะดวกคิวงาน)