



Course outline หลักสูตรมหัศจรรย์ จิตวิทยาบริการ...เข้าถึงหัวใจลูกค้า

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

นาย ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic Development Consultant

"คุณค่าบริการอยู่ที่ตัวคุณ เพราะลูกค้ารับบริการจากคุณ"

หลักการ/แนวความคิด

- การให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทั้งก่อนและหลังการขาย นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากต่อธุรกิจในปัจจุบัน เพราะลูกค้าสามารถเลือกรับบริการจากใครก็ได้ที่ให้บริการที่ดีที่สุด เนื่องจากการแข่งขันในขณะนี้มีความรุนแรง และทุกอย่างก็ต่างให้ความสำคัญเรื่องการบริการเป็นอย่างมาก
- การพัฒนาพนักงานให้มีหัวใจในการบริการ เกิดความภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่, มีทัศนคติเชิงบวกต่องานที่ทำอยู่ และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า (ทั้งลูกค้าภายใน และ ลูกค้าภายนอก) สามารถจูงใจให้ลูกค้าคล้อยตาม และเอาชนะข้อโต้แย้งของลูกค้าได้อย่างสร้างสรรค์ ย่อมเกิดผลดีต่อองค์กรในระยะยาว
- การสร้างให้พนักงานมีมุมมองลูกค้าเป็นศูนย์กลางนั้น องค์กรต้องปลูกฝังค่านิยมการบริการลูกค้าด้วยใจ (Service Mind) ที่มีให้ทำได้เพียงชั่วข้ามคืน ต้องปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่อง จนเป็นนิสัยติดตัวพนักงาน แล้วจะทำให้หล่อหลอมเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ยั่งยืนได้
- การให้บริการที่ดีเลิศนั้น มิใช่เป็นการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า แต่เป็นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการรับบริการอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- เพื่อพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการด้วยหัวใจที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด
- เพื่อกำหนดแบบฝึกฝนสำหรับการพัฒนาตัวเองของเจ้าหน้าที่ให้กลายเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ มีความเชื่อมั่นในตัวเองและมีทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการจนกลายเป็นธรรมชาติในที่สุด
- เพื่อสอดแทรกเทคนิคต่างๆ ให้เป็นแนวคิดของพนักงานในการปรับใช้ให้เหมาะสมกับตัวเอง เช่น การชนะมิตร , การจูงใจผู้อื่น , การชนะข้อโต้แย้ง เป็นต้น

เนื้อหาหลักสูตร สร้างหัวใจบริการที่ดีเลิศ ... ภายในตัวคุณ

(Service Mind within You)

- คุณเป็นได้ดีกว่าที่คุณคิด ... เชื่อหรือไม่ ?
 - ✓ ศักยภาพของคุณ
 - ✓ ทัศนคติของคุณ
 - ✓ ชีวิตของคุณ
- ตรวจสอบแนวความคิดของคุณในเรื่องการให้บริการ
- หลักพื้นฐานของการบริการ
 - ✓ ความพึงพอใจ (Satisfaction)
 - ✓ ความคาดหวัง (Expectation)
 - ✓ ความพร้อม (Readiness)
 - ✓ ความมีคุณค่า (Values)
 - ✓ ความสนใจ (Interest)
 - ✓ ความมีไมตรีจิต (Courtesy)
 - ✓ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)
- ทัศนคติเชิงบวกในการให้บริการ
 - ✓ ทัศนคติเป็นสิ่งที่เลือกได้
 - ✓ ทัศนคติของคุณบอกการกระทำของคุณ
 - ✓ หลีกเลียง โจรปล้นความสุข
 - ✓ เลือกลมมมองในแง่ดี
 - ✓ เป็นคนดีเพื่อให้ได้สิ่งดี
- เทคนิคชนะมิตรและจูงใจผู้คน
 - ✓ ยิ้ม
 - ✓ ให้ความสำคัญในเรื่องที่เขาสนใจ
 - ✓ เอาใจเขามาใส่ใจเรา
 - ✓ หลีกเลียงข้อโต้แย้ง
- คุณเลือกเป็นผู้ให้บริการที่ดีเลิศด้วยตัวคุณเอง

แนวทางในการฝึกอบรม

๑ การฝึกอบรมใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) โดยทำให้ผู้เรียนได้คิด แลกเปลี่ยน ประสบการณ์ แสดงความคิดเห็น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำสิ่งที่ เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที

๒ เนื้อหาของหลักสูตรถูกถ่ายทอดหลากหลายวิธี เช่น

- การบรรยาย : ทำให้เห็นภาพ และ เข้าใจทฤษฎีอย่างรวดเร็ว
- Workshop : ลงมือปฏิบัติด้วยตัวเอง ทำให้เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริง
- การนำเสนอ : ฝึกฝนการแสดงออก ทางความคิดเห็นในที่ประชุม
- Role Playing : มองเห็นผลลัพธ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในทันที

ทำให้การเรียนรู้เกิดความสุขสนุกสนาน ไม่น่าเบื่อหน่าย ทุกคนอยากถาม และอยากตอบคำถาม ทำให้สามารถเข้าใจได้ด้วยตัวเองอย่างแท้จริง

๓ วิทยากรทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ โดยใช้กระบวนการ Group Coaching เพื่อให้ผู้ เรียนรู้ มองเห็นตัวเอง และอยากเปลี่ยนแปลง พัฒนาตัวเองด้วยตัวเอง สามารถตั้งเป้าหมายและแผนงาน ในการพัฒนาตัวเอง จนเกิดเป็นความรับผิดชอบในเป้าหมายของตัวเอง

๔ กำหนดแบบฝึกฝน เพื่อนำไปปฏิบัติให้เกิดความเชี่ยวชาญ และกลายเป็นธรรมชาติในที่สุด

ตัวอย่าง Work Shop / กรณีศึกษา

★ ตัวอย่างWork Shop หัวข้อ “ การชื่นชมผู้อื่น (จับถูก) ”

✧ วิธีปฏิบัติ

➢ ลองนึกถึงใครก็ได้ เช่น หัวหน้า, เพื่อน, ลูกค้า, ลูกน้อง เป็นต้น คิดถึงจุดเด่นของเขาที่เราประทับใจและอยากปฏิบัติตาม เล่าให้เพื่อนๆใน Class เช่น - จุดเด่น - ความสามารถพิเศษ - อุปนิสัยที่ดี

✧ ผลที่จะได้รับ

➢ การชื่นชมอย่างจริงใจ จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างเรากับผู้อื่นแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น เพราะคนทุกคนชอบคำชม และเมื่อเราชมผู้อื่นมากเท่าไร ผู้อื่นก็จะชมเรามากขึ้นเท่านั้น เท่ากับต่างคนต่างให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ทำให้ทัศนคติของเราเกี่ยวกับคนเป็นในเชิงบวกมากขึ้น (อยากขออ้อว่าเรื่องที่เรารชมนั้นมาจากความรู้สึกที่แท้จริงของเรา ไม่ใช่เสแสร้งนะครับ)

✧ การนำไปฝึกต่อไป

➢ ต่อไปนี้ให้บอกกับตัวเองว่า เราจะเริ่มจากการหาข้อดีของผู้ที่เราเกี่ยวข้องก่อน โดยการจับถูก ถึงแม้คนๆนั้นเราจะรู้สึกไม่ถูกใจก็ตาม เราก็จะพยายามหาข้อดีของเขาให้เจอ (เชื่อแน่ว่าทุกคนมีข้อดีครับ แต่เราไม่พยายามหาเท่านั้นเอง) ลองฝึกตัวเองในระหว่างการประชุม ให้หาจุดเด่นหรือข้อดีและความสามารถของแต่ละคนที่เราประชุมด้วย จะทำให้เรามีความสุขกับการประชุมมากขึ้นเลยครับ เมื่อเราเห็นข้อดีของใครแล้ว เราก็จะรับฟังมากขึ้นก็จะทำให้เราได้รับความรู้ใหม่ๆเพิ่มขึ้น เห็นไหมครับมีแต่ข้อดีๆทั้งนั้น

✧ สาเหตุที่ทำให้เราเปลี่ยนแปลงตัวเองได้

➢ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ดี คือ การให้ความสำคัญกับเขา ซึ่งก็ควรเริ่มจากการจับถูกในตัวเขาก่อน เมื่อฝึกฝนบ่อยๆเราจะมีทัศนคติที่ดีขึ้นเลยครับ

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า
- ✓ พนักงานฝ่ายขาย
- ✓ พนักงานปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า