



Course outline หลักสูตรหัตถจารย์
การพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามืออาชีพ
(หลักสูตร 2 วัน)

โดย

นาย ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic Development Consultant

หลักการ/เหตุผล

- การบริการลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทั้งก่อนการขายและหลังการขาย นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างมากต่อธุรกิจในปัจจุบัน เพราะลูกค้าสามารถเลือกรับบริการจากใครก็ได้ที่ให้บริการที่ดีที่สุด เนื่องจากการแข่งขันในขณะนี้มีความรุนแรง มีผู้สามารถให้บริการได้มากมาย
- เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer Service) เป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญขององค์กร เพราะเป็นผู้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง หากสามารถทำให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยการส่งมอบคุณภาพของบริการ เช่น การต้อนรับ , การประสานงาน , การติดตามผล , การตอบข้อซักถาม , การแก้ปัญหา , การให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น ให้กับลูกค้าด้วยหัวใจบริการแล้ว ลูกค้าย่อมมองว่า จะได้รับบริการที่ดีจากองค์กร และจะเกิดความภักดีในบริการขององค์กรและเป็นลูกค้าตลอดไป
- การพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าให้มีหัวใจในการบริการ , เกิดความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ , เข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า , สามารถจูงใจให้ลูกค้าคล้อยตาม และเอาชนะข้อโต้แย้งของลูกค้า ได้อย่างสร้างสรรค์ ย่อมเกิดผลดีต่อองค์กรในระยะยาว เนื่องจากการให้บริการต้องใช้เจ้าหน้าที่เป็นสำคัญ ไม่สามารถใช้ระบบตอบรับอัตโนมัติได้ จึงต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการลูกค้า พร้อมกับการใช้ระบบงานที่มีมาตรฐานควบคู่กันไปด้วย

- เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เป็นผู้ที่เข้าใจความต้องการของลูกค้ามากที่สุด และมีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ณ จุดให้บริการอย่างแท้จริง หากสามารถระดมความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ ให้กำหนดแนวทางการให้บริการที่ได้มาตรฐานของทีมงาน ย่อมทำให้การบริการนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างมาตรฐานบริการที่ตัวเองต้องเป็นผู้ปฏิบัติด้วยตัวเอง
- การพัฒนาด้าน บุคลิกลักษณะและพฤติกรรมกรให้บริการ (Soft Skill) แก่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำเป็นต้องมีความต่อเนื่อง และสามารถตรวจติดตามผลได้ เพื่อให้เกิดการทำซ้ำ , ฝึกฝน จนเชี่ยวชาญ และกลายเป็นธรรมชาติของเจ้าหน้าที่ในที่สุด

จุดประสงค์ของหลักสูตร

- เพื่อพัฒนาให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer Service) มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ ด้วยหัวใจที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด และทำให้ลูกค้าเกิดความ รักดีต่อองค์กร
- เพื่อสร้างมาตรฐานบริการที่มีคุณภาพของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ด้วยตัวเจ้าหน้าที่เองเพื่อให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด
- เพื่อกำหนดแบบฝึกฝนสำหรับการพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่ให้กลายเป็นผู้ให้บริการที่มีคุณภาพมี ความเชื่อมั่นในตัวเอง และมีทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการจนกลายเป็นธรรมชาติในที่สุด
- ร่วมสร้างระบบติดตามผลงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า สำหรับผู้บริหารเพื่อให้ สามารถ ปรับปรุงแก้ไขได้อย่างต่อเนื่อง และตรวจสอบวัดผลได้

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

วันที่ 1

ช่วง เช้า : Customer Service มืออาชีพ

- หัวใจสำคัญของงานบริการ
- วิเคราะห์บทพูดเชิงสร้างสรรค์ (Work Shop)
 - ความรู้เรื่อง 5 รู้สำคัญ
 - การนำเสนอบริการ
 - การตอบข้อโต้แย้ง
 - การจูงใจเพื่อสร้างความพึงพอใจ


- คุณ คือ บุคคลสำคัญ
- ทักษะคิดเชิงบวกในการทำงาน

ช่วงบ่าย : สร้างมาตรฐานบริการให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

- เปลี่ยนวิธีคิด เพื่อ บริการที่เป็นเลิศ
- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริการ
- จิตวิทยาบริการ
- เป้าหมาย แผนงาน การลงมือทำ และการวัดผล (Work Shop)
- ระบบงานสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า
- มาตรฐานบริการ กลยุทธ์สร้างความพึงพอใจ

หมายเหตุ : ทีมงานต้องเตรียมข้อมูลสำคัญก่อนเข้าฝึกอบรม เช่น

- ความรู้เรื่อง 5 รู้ (มีแบบฟอร์มให้)
- บทพูดต่างๆ (มีแบบฟอร์มให้)
- คำถามที่พบบ่อยๆ (มีแบบฟอร์มให้)
- ข้อร้องเรียนของลูกค้าที่พบบ่อยๆ
- ภาพลักษณ์ทีมในฝัน

 วันที่ 2 : ทีมเวิร์ค (Team Work)

- ทีมเวิร์ค...ทีมในฝัน
 - สำนวณสถานะของทีมงาน
 - ภาพลักษณ์ทีมในฝันที่ต้องการ
 - ปัจจัยสำคัญที่ทีมงานมีส่วนร่วม
- องค์ประกอบสำคัญของทีมเวิร์ค (Team Work)
 - การให้ความสำคัญกับทีม
 - การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์
 - การใส่ใจซึ่งกันและกัน
 - การสร้างกำลังใจให้กับทีม
 - การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน
- ภารกิจสำคัญของบุคคลภายในทีม
 - วิสัยทัศน์
 - เป้าหมาย
 - แนวทางปฏิบัติงาน

- คุณค่าของทีม
- ประโยชน์ที่ทีมจะได้รับ
- คัมภีร์ “ การบริการที่เป็นเลิศ ” (Work Shop)

แนวทางในการพัฒนาตามโปรแกรม

- ☑ การฝึกอบรมในรูปแบบของการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ทำให้ผู้เรียนรู้สามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- ☑ การฝึกอบรมมีความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
 - การบรรยาย : เน้นเนื้อหาที่ใกล้ตัว เพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้
 - Work Shop : กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน
 - การนำเสนอ : เกิดการฝึกฝนการแสดงออกและทำงานเป็นทีม
 - การตอบคำถาม : จูงใจให้ผู้ฝึกอบรมได้คิด และแสดงความคิดเห็น
- ☑ กำหนดแนวทางให้ผู้เข้าฝึกอบรม ได้นำความรู้ที่ได้รับไปปรับเปลี่ยนตัวเองทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และการกระทำ โดยการพัฒนาตัวเอง ด้วยการฝึกฝนจนกลายเป็นธรรมชาติ
- ☑ การบ้านที่เป็นเป้าหมาย สามารถนำไปจัดทำเป็น โครงการในแง่ส่วนบุคคล และ/หรือ ทีม ที่เหมาะสมตามที่ตัวเองเลือก

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานระดับปฏิบัติการ
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ ผู้จัดการ