



Course outline สุดยอดการบริการสู่ความเป็นเลิศ

(Excellent Service)

(หลักสูตร 2 วัน)

อาจารย์สุณิษา ชอบชัย

โค้ชและที่ปรึกษา

"บริการที่เป็นเลิศ สร้างให้เกิดความประทับใจและบริการที่ต่อเนื่อง"

หลักการ/แนวความคิด

- ❖ พนักงานส่วนงานบริการเป็นกลไกสำคัญในการ สร้างภาพลักษณ์การบริการขององค์กรที่แตกต่าง และเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรได้อย่างชัดเจน
- ❖ การบริการที่ดีเป็นหัวใจขององค์กรชั้นนำที่สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้าเกิดการซื้อซ้ำ และบอกต่อด้วยความรู้สึกที่ได้รับจากประสบการณ์จริง ซึ่งมีทั้งกระบวนการ ฟัง พูด ถาม เขียน ครบถ้วน
- ❖ การบริการที่ดีมักเกิดจากทัศนคติของผู้ให้บริการทั้งด้านขององค์กร สินค้า และลูกค้า หากเขามีความรู้สึกดีๆ กับเรื่องดังกล่าว จะส่งผลสู่ความรู้สึกของลูกค้าได้อย่างชัดเจน
- ❖ การแข่งขันในธุรกิจนอกจากสินค้าเด่นแล้ว การบริการเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ใช้ในการเปรียบเทียบคุณสมบัติการแข่งขันให้เกิดความได้เปรียบอย่างแท้จริง
- ❖ การบริการที่ดีเป็นภาพลักษณ์สำคัญที่ทำให้องค์กรต่างๆ เน้นย้ำในการตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ลูกค้าจึงจะได้รับความประทับใจ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีใจรักในการบริการด้วยตัวเองอย่างมีความสุข
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเห็นภาพงานบริการในฝันที่ตนเองและทีมงาน ที่สร้างความประทับใจให้ลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความมั่นใจในพัฒนางานบริการของตนเองให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลถึงความประทับใจให้กับลูกค้าจากประสบการณ์ดีๆ
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความภูมิใจกับงานบริการที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของความสุขเล็กๆที่ลูกค้ารู้สึกได้ว่าตอบสนองความต้องการที่แท้จริงได้อย่างตรงประเด็น

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

Day I

ช่วงเช้า

🌸 นิยามของคุณ กับคำว่า “การบริการมืออาชีพ”

🌸 รู้จักเข้าใจอารมณ์การทำงานของตนเอง “ด้านงานบริการ” [Workshop](#)

- ✦ เราารู้สึกอย่างไรกับงานขาย งานบริการที่เรารับผิดชอบ?
- ✦ เรารักงานขายและงานบริการมากเพียงใด?
- ✦ เราเห็นประโยชน์อะไรบ้างกับงานของเรา?
- ✦ หลุมพรางทางความคิดของเราเกี่ยวกับงานเป็นอย่างไร?

🌸 หัวใจสำคัญในการทำงานบริการ

🌸 ทักษะคติเชิงบวกในการทำงานบริการ

- ✦ อดีต ปัจจุบัน อนาคต
- ✦ การเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาที่ดีกว่า
- ✦ คุณสมบัติสำคัญของพนักงานเชิงบวก

ช่วงบ่าย

🌸 หลักสำคัญ 5 ประการของงานบริการกับคีย์เวิร์ดสำคัญ [Workshop](#)

- ✦ ความพึงพอใจ (Satisfaction)
- ✦ ความพร้อม (Readiness)
- ✦ ความมีคุณค่า (Values)
- ✦ ความสนใจ (Interest)
- ✦ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

🌸 สร้างวัฒนธรรมการบริการที่ดีเยี่ยม ด้วยความฉลาดทั้ง 6 ด้าน

- ◆ เก่งงาน
- ◆ เก่งบริหารอารมณ์
- ◆ เก่งคิดสร้างสรรค์
- ◆ เก่งคุณธรรม จริยธรรม
- ◆ เก่งสุขภาพร่างกาย
- ◆ เก่งเผชิญหน้าและแก้ไขปัญหา

Day II

ช่วงเช้า

🌸 สำรวจภาพลักษณ์งานบริการขององค์กร

- ✦ ภาพงานบริการในฝัน “ของทีม”
- ✦ ภาพงานบริการปัจจุบัน คั่นหาอย่างใจเป็นธรรม
- ✦ สิ่งที่เราอยากพัฒนาให้เป็นดัง..ฝันของลูกค้า

🌸 สร้างมาตรฐานการบริการสำหรับลูกค้าคนพิเศษ

- ✦ ปรับแนวคิด ผู้การบริการที่เป็นเลิศ
- ✦ สร้างภาพลักษณ์ใหม่ ในองค์กรเดิมที่ดีกว่า ผู้การบริการที่ประทับใจ
- ✦ เทคนิคจิตวิทยาการบริการอย่างเข้าใจธรรมชาติลูกค้า
- ✦ สร้างโปรแกรม (PDCA) ผู้การลงมือทำอย่างยั่งยืน [Workshop](#)
- ✦ ทดสอบระบบใหม่...สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าคนสำคัญ
- ✦ กลยุทธ์การบริการอย่างเหนือชั้น...ด้วยมาตรฐานการบริการรูปแบบใหม่

ช่วงบ่าย

🌸 ภารกิจสำคัญของการ...สร้างทีมเวิร์คสู่ทีมบริการมืออาชีพ Workshop

- ✦ สร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน
- ✦ สร้างเป้าหมายร่วมกัน
- ✦ สร้างคุณค่าร่วมกัน
- ✦ สร้างคู่มือการบริการร่วมกัน
- ✦ สร้างประโยชน์ร่วมกัน

🌸 ปัจจัยหลักสำคัญของทีมเวิร์ค

- ✦ การรู้จักเขา เข้าใจตัวเอง
- ✦ การสร้างการสื่อสารที่ดีร่วมกัน
- ✦ การสร้างกำลังให้กับทีมงาน
- ✦ การร่วมกันบรรลุเป้าหมายอย่างสร้างสรรค์

🌸 สรุปคัมภีร์ฉบับงานบริการของตนเอง

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานขายและบริการ
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจทุกท่าน

แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- 🌸 การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) เพื่อให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- 🌸 การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
 - Adult Learning การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์
 - Ice break การละลายพฤติกรรมด้วยการรู้จัก ชื่นชมตัวเอง
 - Sharing การบรรยายเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
 - Work Shop การสร้างความเข้าใจด้วยตัวเอง
 - Coaching การให้มุมมอง ใช้คำถาม เพื่อดึงศักยภาพของท่าน
 - Role Playing การจำลองสถานการณ์ให้เห็น/ฝึกจริง
 - Goal การมีเป้าหมายร่วมกันในการเรียนรู้/พัฒนาทีมงาน

🌸 กำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม นำความรู้ที่ได้รับไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

❖ ภาพรวมของหลักสูตร

- ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
- ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่น ด้วยตัวเอง
- สร้างระบบการทำงานด้วย แนวความคิดของตัวเอง
- เน้นการทำงานพื้นฐานให้ ครบถ้วนด้วยตัวเอง

❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส

- กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
- กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (อย่างไม่กังวล)
- กระจุกด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
- กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอ กล้าปรึกษาหัวหน้า และกล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ