



## Course outline

### หลักสูตร การใส่ใจบริการด้วยจิตบริการที่มุ่งมั่น

### (Customer Care with Strong Service Mind)

(หลักสูตร 1 วัน หรือ 6 ชั่วโมง)

โดย

อาจารย์ผู้สอน : อ. กิติศักดิ์ วิวัฒน์ธนวงศ์ C.Ht. , NLP.

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญการฝึกอบรม อาทิ Personality Development Pro, Consultative Sales, Pro Presentation Skill, Proactive Service, The Art of Speaking and Communication, CRM&CEM, Pro MC & Train the Trainer, Leadership, EQ , Training Roadmap, NLP for Sales & Service Excellence and etc.

### หลักการและเหตุผล

บนโลกที่ถูกรุกหลายท่าน เรียกว่าโลกที่เบนราบ เต็มไปด้วยกระแสของการเปลี่ยนแปลง การแข่งขัน และการพัฒนา โดยแน่นอนที่สุดคือการต่อสู้แข่งขันกันในเมืองธุรกิจในรูปแบบแตกต่างหลากหลาย คนทำงานทุกท่านที่ต้องติดต่อสื่อสารทำธุรกิจในประเทศ หรือระดับสากล คงหลีกเลี่ยงไม่พ้นการติดต่อ การสื่อสาร การนำเสนอ และการต้อนรับลูกค้า ด้วยใจบริการ (Service Mind) ซึ่งต้องมี ทักษะที่ดี ต่องานบริการ และระบบขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนลูกค้า เพื่อตอบสนองได้อย่างตรงจุด และตรงใจ ลูกค้าเป็นองค์ประกอบสำคัญ เพื่อให้พร้อมไปด้วยศักยภาพที่จะนำองค์กรสู่ความรุ่งโรจน์ในโลกใบใหม่

วิทยากรจึงได้พัฒนาหลักสูตร "**Customer Care with Strong Service Mind**" การใส่ใจบริการด้วยจิตบริการที่มุ่งมั่น ในการเสริมสร้างทัศนคติที่ดี ในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าในงานบริการ การมีทักษะการเจรจาประสานความร่วมมือ และEQ ที่ดี ในสไตล์ของตนเอง มีการวางแผนรับมือกับข้อร้องเรียน และการพัฒนาปรับปรุงงานบริการ ซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งรวมทั้งยังเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า หรือองค์กรต่างๆ แสดงให้เห็นถึงการมีจิตใจที่รักงานบริการมีความน่าเชื่อถืออีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจของท่าน

## เนื้อหาหลักสูตร

1. เรียนรู้ความคาดหวัง และพฤติกรรมของผู้รับบริการการตอบสนองต่อความต้องการนั้นๆอย่างตรงจุด  
เกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการทันทีที่กระบวนการบริการสิ้นสุดลง  
- กิจกรรมการสร้างทัศนคติเชิงบวกเพื่อความพร้อมในงานบริการ

### วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

- เพื่อเรียนรู้ความคาดหวัง และพฤติกรรมของลูกค้า ผู้รับบริการเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการได้ตามมาตรฐานขององค์กร หรือเหนือกว่าความคาดหวัง
2. การเรียนรู้ว่าทำไมถึงได้เกิดข้อร้องเรียนจากลูกค้า ปรับมุมมองทัศนคติที่มีต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าให้เป็นเชิงบวก และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ขั้นตอนและกระบวนการรับข้อมูลจากลูกค้า Voice of Customer (VOC) และ การรับข้อเสนอแนะจากลูกค้า (Customer Feedback) รวมถึงกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Complaint Handling)

### วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

- เพื่อให้สามารถมีมุมมองทัศนคติที่ดี ต่อการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า และสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานบริการ และองค์กร

**Break : 10.30-10.45 น.**

**Session 2 : 10.45-12.00 น.**

3. เรียนรู้หลักการ และทักษะในการสื่อสารประสานความร่วมมือ (Communication & Collaboration) กับลูกค้าและบุคคลที่ต้องติดต่อประสานงานด้วยองค์ประกอบสำคัญที่กำหนดชัยชนะของนักเจรจาและนักโน้มน้าวใจพร้อมทำแบบประเมินว่าคุณมีสไตล์การสื่อสาร หรือจืดในรูปแบบใด
4. การครอบครองเกมและการช่วงชิงสิทธิ์ในการสรุปประเด็นรวมถึง การกำหนดทางเลือกที่ ดีที่สุดหากการเจรจาไม่เป็นไปตามคาดหวัง (Best Alternative to a Negotiated Agreement : BATNA) เรียนรู้เรื่องการหา Solution ให้กับข้อร้องเรียนของลูกค้า ในแต่ละประเภท

**Lunch : 12.00-13.00 น.**

**Session 3 : 13.00-14.30 น.**

5. เรียนรู้และฝึกฝนทักษะในการเจรจาประสานความร่วมมือ ด้วยเทคนิคการฟัง 4ระดับ (Listening Technique) ทักษะการฟังที่ดี โดยเฉพาะ การรับฟังอย่างเข้าอกเข้าใจ (Empathic Listening) เทคนิคในการสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องด้วย Model 4R (R = Receive รับฟัง, R = Reactive of feeling สะท้อน, R = Restatement ทวนความ, R = Review สรุปความ)การตอบข้อโต้แย้ง การรับมือกับปัญหา ข้อ

ร้องเรียนและข้อชื่นชมในงานขายและบริการ เพื่อเปลี่ยนข้อร้องเรียนเป็น โอกาสพัฒนาการขายและบริการให้เป็นเลิศต่อองค์กร อย่างยั่งยืน

- พัฒนาการพูด และเทคนิคการตอบคำถามให้กับลูกค้า รับข้อมูลจากลูกค้า Voice of Customer (VOC) และ การรับข้อแนะนำจากลูกค้า (Customer Feedback) ในสถานการณ์ที่มีความเข้าใจไม่ตรงกัน หรือมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจและการยอมรับให้แก่ลูกค้าอย่างมืออาชีพ ด้วย **Model E P A A T T**(Listen, Empathy , Paraphrase , Ask , Alternative Choice , Time ,Thank)

**วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:**

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และทักษะใน ภาษาพูด และภาษากาย เพื่อการสื่อสารความคิดหรือข้อมูลให้กับลูกค้า ในการรับข้อร้องเรียน รับข้อมูลของ Voice of Customer (VOC) และ การรับข้อแนะนำจากลูกค้า (Customer Feedback)

**Break : 14.30-14.45 น.**

**Session 4 : 14.45-16.00 น.**

- Work shop การวิเคราะห์แยกแยะปัญหา หรือสถานการณ์ที่ได้พบ การเจรจาประสานความร่วมมือ และการจัดการกับข้อร้องเรียน และวงจรการแก้ไขข้อร้องเรียน เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการนำข้อร้องเรียนของลูกค้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาและสามารถนำมาใช้ปรับปรุงงานบริการ (Service Improvement) ให้ดียิ่งขึ้นได้

**วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:**

- เพื่อให้ทราบการจัดการกับข้อร้องเรียน และวงจรการแก้ไขข้อร้องเรียน รวมถึงสรุปแนวทางการนำมาใช้เพื่อปรับปรุงงานบริการ(Service Improvement) ให้ดียิ่งขึ้น
- EQ รวมถึงการจัดการทางอารมณ์ เพื่อการบริการที่เป็นเลิศและ Workshop การนำศาสตร์พลังจิตได้สำนึก NLP มาประยุกต์ใช้

**วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:**

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถจัดการทางอารมณ์ และมี EQ ที่ดี รวมถึงสร้างแรงบันดาลใจให้กับตนเองและผู้อื่นในการทำงานบริการให้เป็นเลิศได้
- เพื่อให้ทราบวิธีการใช้ศาสตร์ NLP มาประยุกต์ใช้ เช่น การมีแนวคิดบวก เชิงสร้างสรรค์ในการจัดการกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- เพื่อรวบรวมแนวคิดที่ได้เรียนรู้มาเพื่อไปประยุกต์ใช้ รวมถึงเป็นการให้คำมั่นสัญญาในการพัฒนาคุณภาพการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Commitment)

สรุปการบรรยาย ถาม -ตอบ และชมวิดิโอผู้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน

ต่อไป

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ถึงสาเหตุการเกิดข้อร้องเรียนจากลูกค้า และสามารถปรับมุมมองทัศนคติที่มีต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า ให้เป็นเชิงบวก และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้
2. ผู้เข้าอบรมได้ความรู้ ความเข้าใจ สามารถได้เรียนรู้ และแยกแยะประเภทของข้อร้องเรียน เพื่อหา Solution ของข้อร้องเรียนแต่ละประเภทได้
3. ผู้เข้าอบรมมี EQ รวมถึงการจัดการทางอารมณ์ เพื่อการบริการที่เป็นเลิศและ สามารถนำศาสตร์พลังจิตได้สำนึก NLP มาประยุกต์ใช้ในการรับข้อร้องเรียน
4. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และทักษะในการเจรจาประสานความร่วมมือ กับลูกค้าและบุคคลที่ต้องติดต่อประสานงานด้วย
5. ผู้เข้าอบรมเข้าใจและสามารถนำหลักในการบริการมา กำหนด ขั้นตอน และวิธีการบริการให้มีความเหมาะสมกับองค์กร เพื่อใช้งาน ได้จริง รวมถึงมีระบบการจัดการกับข้อร้องเรียน และวงจรการแก้ไขข้อร้องเรียน เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการนำข้อร้องเรียนของลูกค้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนา และสามารถนำมาใช้ปรับปรุงงานบริการ(Service Improvement) ให้ดียิ่งขึ้นได้

## รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยายแบบ Adult Learning Approach, Role Play กิจกรรมสนุกสนาน เกม และ การปฏิบัติการ (Workshop), ภาพยนตร์ดีมีบทเรียน (Lesson from Movies) และ Group Coaching โดยผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมทุกๆ หัวข้อ

## อุปกรณ์ที่ใช้

1. เครื่องฉายและจอ LCD
2. Microphone 2 ตัวขึ้นไป
3. จัดห้องแบบ Class Room
4. Flip Chart พร้อมปากกา

## ระยะเวลาการจัดสัมมนา

เพื่อให้ครอบคลุมถึงเนื้อหา และ การปฏิบัติการ( Workshop) ระยะเวลาในการอบรม รวม 6 ชั่วโมง (1 วัน)

\*\*\*\*สำหรับเอกสารประกอบจัดเตรียมให้เป็น Soft File\*\*\*\*