



## Course outline

### การบริการเชิงรุกเพื่อความเป็นเลิศ (Proactive Service for Excellence)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อ. กิตติศักดิ์ วิวัฒน์ชนวงศ์

วิทยากรที่ปรึกษา

#### หลักการและเหตุผล

บนโลกที่ถูกรุกหลายท่าน เรียกว่าโลกที่ไหลลื่น (โลกที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว และตลอดเวลา) หรือถูกรุกอีกหลายท่านเรียก โลกที่เบนราบ เต็มไปด้วยกระแสของการเปลี่ยนแปลง การพัฒนา และแน่นอนที่สุดคือการต่อสู้แข่งขันกันในเชิงธุรกิจในรูปแบบแตกต่างหลากหลาย คนทำงานทุกท่านที่ต้องติดต่อสื่อสารทำธุรกิจในประเทศ หรือระดับสากล คงหลีกเลี่ยงไม่ได้การติดต่อ การสื่อสาร การนำเสนอ และการต้อนรับลูกค้าเชิงรุก (Proactive) ด้วยใจบริการ (Service Mind) ซึ่งต้องมี ทักษะ ทักษะ ทักษะ คุณลักษณะ และการสื่อสารที่ดีเป็นองค์ประกอบสำคัญ เพื่อการพัฒนาตนเองให้มีภาพลักษณ์ที่ดี และยั่งยืน พร้อมไปด้วยศักยภาพที่จะนำพาองค์กรสู่ความรุ่งโรจน์ในโลกใบใหม่

**สถาบันฝึกอบรม Entraining** จึงได้พัฒนาหลักสูตร **การบริการเชิงรุกเพื่อความเป็นเลิศ (Proactive Service for Excellence)** ในการเสริมสร้างทัศนคติที่ดี ในการทำงานด้านการบริการ การมีจิตใจแห่งการบริการที่ดี (Service Mind) มีบุคลิกและท่วงท่าอิริยาบถที่สง่างามในการต้อนรับลูกค้า และการทำงาน รวมถึงการวางแผนรับมือกับข้อร้องเรียน ซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งยังเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า หรือองค์กรต่างๆ แสดงให้เห็นถึงมีจิตใจที่รักงานบริการ มีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจของท่าน

#### เนื้อหาของหลักสูตร

1. กรณีศึกษาตัวอย่างเพื่อให้เห็นว่า การมีจิตใจแห่งการบริการที่ดี (Service Mind) และการสื่อสารที่ดี ในงานบริการ คืออะไร เหตุใด ช่วยทำให้หลายๆ องค์กรประสบความสำเร็จ ร่ำรวย และยิ่งใหญ่ได้ กรณีศึกษา องค์กรที่ประสบ ความสำเร็จในระดับประเทศ และระดับโลก รวมถึงการค้นหารูปแบบการใช้ บุคลิกภาพ และการสื่อสารที่ดีในงานบริการ ให้เหมาะกับบุคลากร และองค์กรของท่าน เป็นสไตล์แบบใด

**วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:**

เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ และเกิดแรงบันดาลใจ ในเรื่องของการพัฒนาการใช้ บุคลิกภาพ และการสื่อสารที่ดี ที่จะช่วยให้ทุกท่าน และองค์กรเดินเข้าสู่เส้นทางแห่งความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

**เนื้อหาในการบรรยาย:**

เป็นการยกตัวอย่างองค์กรที่ประสบความสำเร็จในระดับโลกและระดับประเทศ โดยบุคลากร มี บุคลิกภาพ และการสื่อสารที่ดี โดยสามารถสร้างการใช้บริการหรือซื้อซ้ำอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดความ จงรักภักดี จากลูกค้า ส่งผลถึงความเป็นเลิศและยิ่งใหญ่ขององค์กร (ชมวิดีโอ) เช่น โรงแรมโอเรียนเต็ล, AIS, Toyota , Apple Inc. ฯลฯ

2. ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานบริการ รวมถึงแนวทางเตรียมความพร้อมของผู้ ให้บริการ การจัดการเรื่องคิว หรือขั้นตอนกระบวนการจัดการระหว่างการรอให้บริการของลูกค้า

**วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:**

- เพื่อให้ทราบและเข้าใจองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานบริการ
- เพื่อให้เข้าใจถึงการเตรียมความพร้อมของผู้ให้บริการ และการจัดการเรื่องคิวการรอคอย

3. การค้นหาสิ่งที่ลูกค้า (ภายในองค์กร) ต้องการ (Customer Insight) เพื่อการตอบสนองให้ตรงจุด ว่ามีอะไร ควรทำ และอะไรไม่ควรทำในการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

**วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:**

- เพื่อค้นหาข้อมูลเชิงลึกของลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ตรงจุด และเข้าใจถึงว่าอะไรควรทำ และอะไรไม่ควรทำในการบริการ
- เพื่อวิเคราะห์หาความต้องการของลูกค้าที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (Unmet need)

กิจกรรม ลูกค้าของเรามีวิถีการใช้ชีวิตและการทำงานอย่างไร

**วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:**

เพื่อฝึกบทบาทสมมติในการเป็นลูกค้าของตนเอง และให้เพื่อนในกลุ่มทาย ว่ามีบริการอะไรบ้างของเรา ที่จะตอบสนองความต้องการที่ไม่เคยได้รับมาก่อน (New Services) และจะสามารถพัฒนาปรับปรุงจุดใดได้ บ้างให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงลูกค้าแต่ละรายต้องมาใช้บริการของเราประมาณกี่ครั้งต่อวัน หรือต่อเดือน

4. การสร้างความประทับใจแรกพบ (1 st Impression) เพื่อการบริการเชิงรุก มารยาทต่างๆ ในสังคม การทักทาย การไหว้ การเข้าพบ และต้อนรับอย่างประทับใจ ภาษากายที่ดีในการบริการ มารยาท การยืน การเดิน การใช้นามบัตร

**วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:**

- เพื่อให้เข้าใจถึงมารยาทที่สำคัญ และเป็นสากลในสังคมพร้อมฝึกปฏิบัติ เพื่อสร้างความประทับใจแรกพบ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำมารยาท และการใช้ภาษากายไปประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม โดดเด่นในงาน เพื่อการยอมรับ และชื่นชมจากคนอื่นๆ ที่ได้พบเห็น

กิจกรรม การต้อนรับ การแนะนำสินค้าและบริการ ที่น่าประทับใจ

**วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:**

- เพื่อให้สามารถ ไหว้ ทักทาย การแนะนำตัว การยืน การเดิน รวมถึงมารยาทการเข้าพบ และต้อนรับ ที่สง่างามและเสนอข้อมูลสินค้าหรือบริการที่ปฏิบัติอยู่ในและนอกองค์กร เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มาติดต่อพบปะด้วย

5. ขั้นตอนของการบริการแบบเชิงรุก (Proactive Service) และทัศนคติที่ดีในการใช้บุคลิกภาพ และการสื่อสารอย่างมืออาชีพ เพื่อการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้า เพื่อนร่วมงาน คู่ค้าหรือกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อสร้างการวัฒนธรรม (Corporate Culture) และค่านิยม (Corporate Value) ในการบริการที่ดี ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการที่พัฒนาองค์กร ไปสู่ความเป็นเลิศ

**วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:**

- เพื่อให้มีทัศนคติ และวิธีคิดที่ถูกต้องในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในทุก ๆ จุดสัมผัสของงานบริการ (Touch Point)
- เพื่อให้เกิดการสร้างการวัฒนธรรม (Corporate Culture) และค่านิยม (Corporate Value) ในการบริการที่ดี

6. เทคนิคการฟัง (Listening Technique) ทักษะการฟังที่ดี โดยเฉพาะ การรับฟังอย่างเข้าอกเข้าใจ (Empathic Listening) จะทำให้คุณแสดงออกถึงบุคลิกภาพทั้งภายใน และภายนอกที่ ช่วยทำให้ได้รับการยอมรับชื่นชม จากคนอื่น

**วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:**

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมตระหนักรู้ความสำคัญของการฟังในการพัฒนาบุคลิกภาพและฝึกปฏิบัติ
- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจและมีทักษะในการรับฟังแบบเข้าอกเข้าใจ (Empathic Listening)

กิจกรรม ฝึกฟังเพื่อให้เข้าใจ โดยการรับฟังแบบ เข้าอกเข้าใจ การฟัง 4 ระดับ (Empathic Listening)

**วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:**

- เพื่อให้ทราบมีทักษะการรับฟังแบบเข้าใจ (Empathic Listening)
- เพื่อปรับใช้ทักษะการฟังที่ดี ในการสื่อสาร ติดต่อกับ และการทำงานร่วมกัน โดยจะช่วยเสริม ภาพลักษณ์ที่ดี อย่างยั่งยืนได้

7. เทคนิคในการสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ด้วย Model 4R (R = Receive รับฟัง , R = Reactive of feeling สะท้อน , R = Restatement ทวนความ , R = Review สรุปความ)การตอบข้อโต้แย้ง การรับมือกับปัญหา ข้อร้องเรียน และ ข้อชื่นชมในงานบริการ เพื่อเปลี่ยนข้อร้องเรียนเป็นโอกาสพัฒนาการบริการให้ประทับใจ รวมถึงฝึกการใช้น้ำเสียงที่เหมาะสมในการสื่อสาร สำหรับงานบริการ

**วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:**

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมตระหนักรู้ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์ อย่างต่อเนื่องและรับมือกับปัญหา และข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมถึงฝึกปฏิบัติ
- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจ และมีทักษะในการปรับเปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นโอกาสที่จะทำให้ลูกค้ามั่นใจในสินค้าและบริการ รวมถึงอยากใช้บริการต่อไปอย่างยั่งยืน

กิจกรรม ฝึกการสื่อสาร และรับมือกับข้อร้องเรียน ด้วย Model 4R ด้วย Model 4R การฟัง 4 ระดับ โดยแบ่งกลุ่ม 2-3 ท่าน/กลุ่ม ให้สลับกันในกลุ่ม 1-2 ท่านเป็นลูกค้า มาร้องเรียนในสถานการณ์ ใกล้เคียงความจริงที่สุด และอีก 1-2 ท่านใช้ทักษะที่อบรมมาใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์และรับมือกับข้อโต้แย้ง หรือข้อร้องเรียน

**วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:**

- เพื่อให้ทราบวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับลูกค้า เช่นการใช้โทรศัพท์ FaceBook ฯลฯ
- เพื่อปรับใช้ในการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- เพื่อให้เห็นวงจรของงานบริการที่ต้องมีการร้องเรียนและบริหารจัดการให้เป็นโอกาสที่ดีได้

8. พัฒนาบุคลิกภาพในการพูด และเทคนิคการตอบคำถามให้กับลูกค้า ในสถานการณ์ที่มีความเข้าใจไม่ตรงกัน หรือมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจและการยอมรับอย่างมืออาชีพ ด้วย Model L E P A A T T (Listen, Empathy, Paraphrase, Ask, Alternative Choice , Time , Thank)

**วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:**

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และทักษะใน ภาษาพูด และภาษากาย เพื่อการสื่อสารความคิดหรือ ข้อมูลให้ผู้ฟัง

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะการพูด การถาม และตอบคำถาม การใช้น้ำเสียง ด้วย Model **LEPAAT** รวมถึงสื่อสารผ่านโทรศัพท์

กิจกรรม "สื่อสารชัดเจน-บริการประทับใจ"

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมฝึกปฏิบัติการพูดด้วย Model **LEPAAT** และภาษากายเพื่อการนำเสนอความคิดหรือข้อมูลให้กับลูกค้าในการบริการ ให้เกิดการยอมรับ

รูปแบบกิจกรรม:

- เป็นการ Demo ภาษากาย และการใช้สายตาในการพูดให้ข้อมูล และการตอบคำถาม ต่างๆ โดยให้ผู้เข้าฝึกอบรมร่วมปฏิบัติทุกท่าน

- ฝึกปฏิบัติการสื่อสารผ่านโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ ทั้งคำพูด และน้ำเสียง

9. การพัฒนาทักษะการจัดการอารมณ์ (EQ) แนวคิดการคิดเชิงบวกเพื่อสร้างสรรค์การบริการ การทำงานเชิงรุก รวมถึงการสร้างบัญชีขอมใจให้แก่ลูกค้า และผู้ที่ต้องติดต่อกับงานด้วย

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:

- เพื่อให้ทราบการพัฒนาทักษะการจัดการอารมณ์ (EQ)

- ฝึกฝนในการปรับใช้แนวคิดสร้างบัญชีขอมใจให้กับผู้ที่ต้องติดต่อกับงานด้วย เพื่อให้เกิดการยอมรับและประทับใจ

สรุปการบรรยาย ถาม-ตอบ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีจิตใจแห่งการบริการที่ดี (Service Mind) รวมถึงสามารถพัฒนาให้เหมาะสมกับการบริการเชิงรุก (Proactive Service)
2. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ และเสริมสร้างทักษะในการ พัฒนาท่วงท่า กริยา ที่สง่างามของตน อีกทั้งทราบ มรรยาททางสังคม เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
3. มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องภาษาพูด และภาษากาย และการสื่อสารที่ดี เพื่อใช้ในการบริการเชิงรุก (Proactive Service)
4. ผู้เข้าอบรมมีทัศนคติ มีแรงบันดาลใจ และมีเป้าหมาย ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารใน งานบริการ และพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อความสำเร็จของตน และองค์กร
5. มีขั้นตอน และวัฒนธรรมในการสื่อสารเพื่อการบริการที่ดีให้แก่กันทั้งในและนอกองค์กร

## รูปแบบของการฝึกอบรม

1. ผู้เข้าอบรมมีจิตใจแห่งการบริการที่ดี (Service Mind) รวมถึงสามารถพัฒนาให้เหมาะสมกับการบริการเชิงรุก (Proactive Service)
2. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ และเสริมสร้างทักษะในการ พัฒนาท่วงท่า กริยา ที่สง่างามของตน อีกทั้ง ทราบ มรรยาททางสังคม เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
3. มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องภาษาพูด และภาษากาย และการสื่อสารที่ดี เพื่อใช้ในการบริการเชิงรุก (Proactive Service)
4. ผู้เข้าอบรมมีทัศนคติ มีแรงบันดาลใจ และมีเป้าหมาย ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารใน งานบริการ และ พัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อความสำเร็จของตน และองค์กร
5. มีขั้นตอน และวัฒนธรรมในการสื่อสารเพื่อการบริการที่ดีให้แก่กันทั้งในและนอกองค์กร

## ระยะเวลาการฝึกอบรม

เพื่อให้ครอบคลุม ถึงเนื้อหา สาระของเนื้อหาทางวิชาการ และ การปฏิบัติการ (Workshop) ระยะเวลา ในการอบรม 1 วันเต็ม