



# Course outline

การบริการระดับมืออาชีพ

Service Professional

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ไพรัช วนัสบดีไพศาล

Sale/Service/Management Consultant

**“จะมัดใจลูกค้าให้อยู่หมัด งานด้านบริการต้องเป็นเลิศ”**

## หลักการ/แนวความคิด

- การบริการถือเป็นส่วนงานที่สำคัญมากส่วนหนึ่ง เพราะการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าได้ จะช่วยสร้างผลตอบแทนทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรงก็คือ ลูกค้าจะให้การตอบรับต่อสินค้าและบริการขององค์กร ทั้งยังช่วยเพิ่มภาพลักษณ์และยอดขายให้แก่องค์กรได้อีก ส่วนทางอ้อมก็คือ ลูกค้าจะนำความประทับใจเหล่านั้นไปโฆษณาต่อให้กับบุคคลใกล้ชิดรอบข้าง รวมไปถึงโลกสื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถกระจายการรับรู้ของผู้คนให้เกิดเป็นความสนใจในสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ
- ความพึงพอใจและความประทับใจในงานบริการ เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยผลักดันให้องค์กรเกิดความสำเร็จในระยะยาวและยั่งยืน ซึ่งผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจะตกอยู่กับสามส่วนคือ ส่วนของลูกค้า ทั้งที่เกิดจากทางตรงและทางอ้อม ส่วนของผู้เข้ารับการอบรม และส่วนขององค์กร
- หลักสูตรการบริการระดับมืออาชีพจะช่วยเสริมทักษะและเทคนิคที่สำคัญต่องานบริการ เพื่อให้ ผู้เข้ารับการอบรมสามารถใช้ความรู้ที่ได้ไปปรับประยุกต์ให้งานบริการขององค์กรอยู่ในระดับมืออาชีพ “เมื่อคุณมองเห็นหัวใจของลูกค้า เมื่อนั้นคุณจะรู้ว่า คุณจะให้บริการอะไรกับลูกค้า”

## วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจถึงการให้บริการในระดับมืออาชีพ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้ถึงเทคนิคที่สำคัญต่องานบริการ

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสร้างความพึงพอใจสูงสุดในงานบริการให้แก่ลูกค้า

## เนื้อหาหลักสูตร

- ★ ทำความรู้จักกับคำว่างานบริการ
- ★ ปัญหาที่เกิดจากการไม่เข้าใจคำว่างานบริการ
- ★ เข้าใจในภาวะของผู้นำในงานบริการ
- ★ ภาวะผู้นำในธุรกิจงานบริการต่างจากภาวะผู้นำในธุรกิจอื่นอย่างไร
- ★ ชนิดของภาวะผู้นำด้านงานบริการ
- ★ การโค้ชซึ่งที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างลูกน้องให้เป็นผู้ตามที่ดี
- ★ สิ่งที่ไม่ควรทำในการเป็นผู้นำด้านงานบริการ
- ★ ฝึกลูกน้องให้เป็นผู้นำด้านงานบริการที่ดีในอนาคต
- ★ Passion สำคัญอย่างไรต่องานบริการ
- ★ เทคนิคการสร้าง Passion ให้กับผู้เข้ารับการอบรม
- ★ เหตุผลที่ลูกค้าจะเลือกงานบริการจากเรา
- ★ การสร้างความประทับใจแรกพบให้กับลูกค้า
- ★ สูตรแห่งความสำเร็จ
- ★ การให้ความสำคัญกับความต้องการที่หลากหลายและเฉพาะเจาะจง
- ★ เรียนรู้เทคนิคพิเศษ
- ★ Product Knowledge ขององค์กร มีความสำคัญอย่างไร
- ★ Up-selling คืออะไร
- ★ จิตวิทยาการสื่อสารเพื่อการบริการ
- ★ กระบวนการสื่อสารเพื่อการบริการ
- ★ จิตวิทยานุคลิกภาพเพื่อการบริการ
- ★ การบริการที่เป็นเลิศทุกครั้ง
- ★ กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร
- ★ Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
  - ให้โจทย์แสดงบทบาทการบริการลูกค้าในสถานการณ์ที่หลากหลาย
  - กลุ่มอื่นๆที่เหลือ วิเคราะห์การบริการ
  - แต่ละกลุ่มให้คะแนนและแสดงข้อคิดเห็น
  - วิทยากรชี้จุดที่ควรปรับปรุง
  - วิทยากรให้ผลลัพธ์ที่ได้ของเวิร์กช็อปนี้
- ★ สรุปเนื้อหาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์จากผู้เข้ารับการอบรม

- ★ ข้อคิดฝากให้กับผู้เข้ารับการอบรม เพื่อนำกลับไปฝึกปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

## วิธีการ (ทฤษฎี 30% ปฏิบัติ 70%)

- ✓ การบรรยาย – สาธิต – ประสบการณ์
- ✓ เน้นให้มีส่วนร่วมคิดวิเคราะห์ เพื่อดึงศักยภาพของผู้เข้ารับการอบรมออกมา
- ✓ ระดมสมอง – กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ – เกมส์สอดแทรก – การแสดงบทบาทสมมติ

## ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ ผู้จัดการ
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ พนักงาน

