



Course outline

หลักสูตร พนักงานต้องมาก่อน!

(The Employees First!)

(1 วัน)

โดย

อ. พัฒน์ พัฒนะพิชิตชัย

พนักงาน คือ ส่วนที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาองค์กรในรูปแบบต่างๆ ทุกๆ องค์กร ให้ความสำคัญกับงานบริการต่อลูกค้า โดยลืมไปว่า แท้จริงแล้ว พนักงานนี้แหละสำคัญที่สุด เมื่อไม่มีพนักงาน ก็ย่อมไม่มีลูกค้า เมื่อไม่มีลูกค้า ก็ย่อมไม่เกิดกำไร หรือเงินหมุนเวียนในองค์กรหรือธุรกิจเติบโต

เมื่องานบริการเป็นเรื่อ งที่ต้องใส่ใจและตื่นตัว การให้ความสำคัญกับพนักงาน คือ การเพิ่มมูลค่าขององค์กรได้เยี่ยม ที่สุด การพัฒนาพนักงานให้กลายเป็นมืออาชีพ ไม่ใช่เรื่องยาก เพราะก่อนที่จะให้พนักงานมองเห็นว่าลูกค้ามีความสำคัญกับองค์กรมากเพียงใด สิ่งที่ต้องใส่ใจคือ “ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจสุดๆ เมื่อได้ร่วมทำงานกับองค์กรมืออาชีพ”

หลักสูตรพิเศษ ที่นี้กรอบแนวบรรยายทั้งหลาย ที่มักเน้นให้พนักงานรักลูกค้า หรือคำว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” แต่ในหลักสูตรนี้ เน้นที่พนักงานมืออาชีพ พนักงานที่ให้บริการจากจิตใต้สำนึก ไม่ใช่แค่จิตสำนึกของงานบริการ

จากประสบการณ์ตรงของการทำงานในองค์กรบริการ ผู้บรรยายได้ ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการบริการในแบบที่เหมาะสม และปรับใช้ได้ง่าย ไม่มีปรากฏในตำราเล่มใดๆ มาก่อน เพราะคือประสบการณ์จริงที่กลั่นกรองเป็นทฤษฎี

การให้ความสำคัญต่อพนักงาน จึง ควรเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ที่จะทำให้องค์กรเติบโตอย่างต่อเนื่อง เมื่อพนักงานมีความสุข องค์กรก็ย่อมเกิดความสุข ผลกำไรย่อมตามมาอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. สร้างคุณค่าและความภาคภูมิใจแก่พนักงาน
2. สร้างบทบาทความเป็นมืออาชีพกับพนักงาน

เนื้อหาหลักสูตร

1. การเตรียมความพร้อมสู่พนักงานบริการมืออาชีพ
2. 10 คุณสมบัติเบื้องต้นของพนักงานบริการมืออาชีพ
3. บริการสำคัญอย่างไร?
4. ทำไมต้องบริการ?
5. The PRP Concept คืออะไร?
6. ความลับของ PRO ที่ควรรู้
7. The BMS คืออะไร?
8. Loyalty Model โมเดลที่คุณต้องสร้างให้ได้
9. บริการเด่น ต้องเป็น TEAMWORK
10. Call Center VS Marketing
11. ลูกค้าใจดีมีวิธีรับมือ
12. Cased Studies & Workshop