



Course outline

หลักสูตร “บันได 7 ขั้นสร้างความสุขให้ลูกค้าสู่ความสำเร็จ”

7 Steps of Customer Satisfaction Creates Business Success

หลักสูตร 1 วัน

โดย

อาจารย์เปี่ยมศักดิ์ อุไรพันธุ์

หลักการและเหตุผล

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบโดยพื้นฐานที่ว่าความสำเร็จของทุกธุรกิจเกิดขึ้นจากลูกค้าที่พึงพอใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำจนกลายเป็นลูกค้าประจำ ในงานบริการโดยเฉพาะส่วนของงานขายนั้นต้องอาศัยความรู้ด้านจิตวิทยาบริการ (service psychology) เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าในทุกขั้นตอนของการเข้ารับบริการเพื่อเพิ่มโอกาสในการขาย คิดที่ว่าลูกค้าคือคนสำคัญนั้นยังใช้ได้อยู่ทุกยุคทุกสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่ทางเลือกของผู้บริโภคมีมากขึ้นเรื่อยๆ การใส่ใจในการให้บริการโดยเน้นไปที่ลูกค้านั้นเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความสำเร็จขององค์กรของคุณ



วัตถุประสงค์หลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้อบรมสร้างทัศนคติด้านบวกเกี่ยวกับงานบริการ
2. ผู้อบรมเล็งเห็นความสำคัญในรายละเอียดของการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ
3. ผู้เข้าอบรมจะเข้าใจกระบวนการและพฤติกรรมของลูกค้า

4. ผู้เข้าอบรมสามารถวิเคราะห์และประเมินความต้องการของลูกค้าได้
5. ผู้อบรมสามารถปรับการให้บริการให้เหมาะสมกับลูกค้าเป็นรายบุคคล
6. ผู้เข้าอบรมสามารถนำเนื้อหาและเทคนิคที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้ในส่วนที่รับผิดชอบเพื่อพัฒนางานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นไป



รายละเอียดเนื้อหาและวิธีการสอน

เวลา	เนื้อหา	กิจกรรม	สื่อการสอน
	ทุกอย่างเริ่มต้นจากลูกค้า I. ความหมายและความสำคัญ II. ประเภทลูกค้า	-นิยามความหมายของคำว่า “ลูกค้า” -บริการแบบไหนที่ถูกต้อง -ลูกค้าแบบไหนที่เรียกว่า ‘ง่าย’ ‘ยาก’	Handouts PPT
	ความพึงพอใจของลูกค้า I. ลักษณะและองค์ประกอบ II. ความไม่พึงพอใจของลูกค้า	-ทำแบบฝึกหัดเกี่ยวกับความพึงพอใจ -อภิปรายกลุ่มเพื่อหา ‘Do’ ‘Don’t’ ในการสร้างความพึงพอใจ	Worksheet PPT
	ความคาดหวังของลูกค้า I. ทฤษฎีความคาดหวังของลูกค้า II. หลักการและองค์ประกอบ	-ทำแบบฝึกหัด -อภิปรายกลุ่ม -สมมติบทบาทเพื่อให้บริการ	Worksheet Handouts
พักรับประทานอาหาร กลางวัน 12:00 – 13:00 น.			
	การเสริมสร้างบุคลิกภาพในงานบริการ I. พัฒนาบุคลิกภาพภายนอก II. สร้างทัศนคติด้านบวก	-จับคู่เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพภายนอก -แบบฝึกหัดทัศนคติบวกต่องานบริการ	PPT Worksheet
	สร้างเสน่ห์การบริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ I. เทคนิคการพูดสนทนา II. เทคนิคการฟัง	-หัวข้อและเทคนิคการสื่อสารเพื่อจูงใจ -เกมสื่อสาร โดยฟังอย่างตั้งใจ	Games Brainstorm
	บริการด้วยใจด้วยบันได 7 ขั้น คุณก็ทำได้ I. แนวทางการปฏิบัติเพื่อสร้างความสุขแก่ลูกค้า II. สร้างความสำเร็จด้วยใจบริการ	-แสดงบทบาทสมมติเพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า -ประเมินการบริการ โดยให้แต่ละกลุ่มประเมินด้วยตนเอง	Role Play Performance Evaluation

พักเบรก เวลา 10:30 – 10:45 น. และเวลา 14:30 – 14:45 น.