



Course Outline

หลักสูตร “สุดยอดเทคนิคการบริการลูกค้าด้วย “SALE””

Upgrade your customer service with SALE

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ เปี่ยมศักดิ์ อุไรพันธุ์

ความเป็นมาของหลักสูตร

คงต้องยอมรับว่า “งานบริการ” นั้นสอดแทรกอยู่ในทุกธุรกิจ ทุกองค์กร ทุกหน่วยงานทั้งของรัฐและเอกชน นอกจากจะต้องมีผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่ดีแล้ว การสร้างบริการที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้าก็มีส่วนสำคัญในความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย เพราะเมื่อลูกค้าชอบหรือประทับใจจะบอกต่อเป็นการโฆษณาสินค้าอีกทางหนึ่งด้วย ในทางตรงกันข้าม หากลูกค้าได้รับการบริการที่ไม่ดี ลูกค้าก็จะพูดถึงภาพลบแทนจุดประสงค์หลักของทุกธุรกิจคือรายได้จากลูกค้า การเพิ่มจำนวนลูกค้า, รักษาและขยายฐานลูกค้าเดิมออกไปเพื่อก่อให้เกิดรายได้เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อความอยู่รอดทางธุรกิจของทุกองค์กร การจะเพิ่มลูกค้าและรักษาลูกค้าเดิมให้ได้นั้น ต้องอาศัยการบริการที่ดีเยี่ยมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าจากพนักงานทุกคนบริษัทจึงจะประสบความสำเร็จได้

หลักสูตรและแนวคิด

เมื่อ “ลูกค้า” คือ “คนสำคัญ” เราจึงต้องให้ความสำคัญและดูแลอย่างเต็มความสามารถ การสร้างประสบการณ์ “ว้าว” ให้เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการและกลับออกไปด้วยความประทับใจที่ติดนั้นเป็นสิ่งสำคัญของหลักสูตรนี้

การสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้นั้น พนักงานต้องเข้าใจทฤษฎีความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงขั้นตอนการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าก่อน รวมถึงการให้บริการลูกค้าโดยใช้ SALE ซึ่งเป็นตัวช่วยของขั้นตอนการดูแลลูกค้าอย่างมืออาชีพ เปลี่ยนผู้ให้บริการ “มือสมัครเล่น” ให้เป็น “มืออาชีพ” ได้ เพราะผมเชื่อว่า “การบริการที่ดีทำให้ธุรกิจคุณแตกต่าง แต่การบริการที่ดีเลิศจะทำให้ธุรกิจของคุณเป็นที่หนึ่ง”

หลักสูตรนี้เหมาะสมกับ

- ✿ พนักงานส่วนหน้าที่ต้องการพัฒนาและยกระดับงานบริการของตนเอง
- ✿ พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่ต้องการสร้างความประทับใจที่ดีแก่ลูกค้า

เนื้อหาหลักสูตร

- ✘ ความสำคัญของการบริการต่อธุรกิจของคุณ
- ✘ คุณบริการแบบไหน “มือสมัครเล่น” หรือ “มืออาชีพ”
- ✘ 3 สิ่งที่คุณจำเป็นต้องรู้เกี่ยวกับลูกค้า
- ✘ บริการแบบไหนที่คุณต้องการ “ชั้นประหยัด” หรือ “ชั้นเฟิร์สคลาส”
- ✘ ยกระดับการบริการด้วยเทคนิค “SALE”
- ✘ บริการให้ลูกค้า ต้องเข้าใจลูกค้าด้วยทฤษฎีสี่สหาย (DISC)

เมื่อเข้าเรียนหลักสูตรนี้คุณสามารถ

- ผู้เข้าอบรมมองเห็นคุณค่าในงานบริการมากขึ้นและมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ
- ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้เทคนิค SALE เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและนำไปใช้ได้จริง
- ผู้เข้าอบรมเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้า
- ผู้เข้าอบรมเข้าใจพื้นฐานเทคนิคทางจิตวิทยาประยุกต์เพื่อใช้กับลูกค้าหลากหลายประเภท

สื่อและวิธีการเรียนรู้

- ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยผ่านการทำกิจกรรมและเกมร่วมกัน, แสดงบทบาทสมมติในเหตุการณ์จำลอง, และอภิปรายกลุ่มเพื่อให้ผู้อบรมมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์ เพื่อพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ในระหว่างการอบรม ผู้เข้าอบรมจะได้ร่วมกิจกรรมกลุ่มเพื่อฝึกทักษะการสร้างความประทับใจในหลากหลายสถานการณ์เพื่อนำไปใช้ในสถานการณ์จริงในงานบริการ
- วิทยากรเล่าประสบการณ์สลับกับการบรรยาย และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรม ถาม-ตอบเพื่อสร้างความเข้าใจและอธิบายเนื้อหาให้ชัดเจน