



Course Outline

หลักสูตร “สุดยอดเทคนิคเพื่องานบริการเหนือระดับ”

Customer Service Excellence

หลักสูตร 1 วัน

โดย อาจารย์ เปี่ยมศักดิ์ อุไรพันธุ์

ความเป็นมาของหลักสูตร

เพราะเราเชื่อว่า “ลูกค้า” คือคนสำคัญในทุกธุรกิจของคุณ การเอาใจใส่ดูแลและให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นเป้าหมายที่สำคัญอย่างยิ่ง พนักงานหรือแผนกที่ต้องติดต่อกับลูกค้าจึงจำเป็นต้องมีทักษะการให้บริการที่ดีเลิศ เพราะงานบริการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ พนักงานที่ให้บริการลูกค้าจึงจำเป็นต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์ รวมถึงทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า และเมื่อพนักงานมีความชำนาญก็จะสามารถดัดแปลงให้เข้ากับลูกค้าที่มีความต้องการที่แตกต่างกันได้แล้วแต่สถานการณ์

โดยหลักสูตรนี้ได้นำแนวความคิดว่าการให้บริการระดับมืออาชีพในงานบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่ต้องให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรงหรือพนักงานที่ต้องออกไปหน้างานเพื่อพบปะลูกค้านั้นเป็นส่วนประกอบหลักในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเมื่อเข้ามารับการบริการ เพราะเราเชื่อว่าคุณค่าของงานบริการจะมากขึ้นเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับ “ผู้ให้บริการ” ฉะนั้นเมื่อผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้แนวความคิด ผ่านการอบรมที่หลากหลาย และได้ฝึกปฏิบัติจริงในชั้นเรียน ผู้ผ่านการอบรมจะกลายเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สามารถสร้างความแตกต่างให้แก่ธุรกิจได้ยากที่จะเลียนแบบได้

หลักสูตรและแนวคิด

ด้วยหลักสูตร “สุดยอดเทคนิคงานบริการเหนือระดับ” นี้จะปลูกฝังจิตสำนึกให้ผู้เข้าอบรมเล็งเห็นความสำคัญของงานบริการ สามัญสำนึกรักการบริการ ผู้บริการต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าโดยใช้สามัญสำนึกในการบริการ, การเลือกวิธีการบริการ โดยผ่านมุมมองของลูกค้าเพื่อเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงและ ในบางสถานการณ์ผู้บริการก็จำเป็นต้องใช้สามัญสำนึกมาตัดสินใจในการเลือกให้บริการมากกว่ากฎเกณฑ์หรือข้อบังคับเพื่อสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจแก่ลูกค้า

นอกจากนี้ หลักสูตรนี้ยังให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่อตัวเองและลูกค้ามากขึ้น โดยที่ผู้บริการต้องมีความรับผิดชอบในงานที่ดูแล โดยให้ความสำคัญแก่งานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถ รวมไปถึงมี

ความรับผิดชอบเอาใจใส่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการในแต่ละครั้ง ความไว้นใจเชื่อใจ, สัญญาว่าจะติดตามดูแลจนกว่าจะจบ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความไว้นใจเชื่อใจกับทั้งตัวผู้ให้บริการและองค์กร เพราะ ‘คำสัญญา’ แม้เพียงเล็กน้อยสามารถสร้างความรู้สึกรักที่ยิ่งใหญ่ให้แก่ลูกค้าได้ และเมื่อใดก็ตามที่ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในผู้ให้บริการ เมื่อนั้นลูกค้าจะเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรขึ้นมา

พนักงานที่ให้บริการจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญและให้คำปรึกษาได้ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานหรือสินค้าที่ให้บริการได้อย่างครบถ้วนเพื่อตอบสนองกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการหลากหลาย สามารถแนะนำสินค้าและบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าได้ และเมื่อลูกค้ามีข้อสงสัยก็สามารถซักถามและได้รับคำตอบอย่างเข้าใจง่ายและรวดเร็ว กล่าวโดยสรุป เนื้อหาดังกล่าวสามารถทำให้ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจในเทคนิคการให้บริการแก่ลูกค้าและยกระดับคุณภาพงานบริการขององค์กรผ่านคำนิยาม

หลักสูตรนี้เหมาะสมกับ

- หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับผู้ที่ปฏิบัติงานที่ต้องติดต่อและให้บริการลูกค้าโดยตรง

เนื้อหาหลักสูตร

- งานด้านบริการลูกค้าสำคัญอย่างไรกับองค์กร (ความสำคัญของงานบริการ)
- จุดเริ่มต้นของงานบริการเริ่มที่ตัวเอง (ทัศนคติที่ดีต่องานบริการ)
- ศาสตร์และศิลป์ในงานบริการ (หลักการให้บริการที่ถูกต้อง)
- พลังของการสื่อสารมีมากกว่าที่คุณคิด (ความสำคัญของการสื่อสาร)
- วิธีการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจ (ทักษะการใช้คำพูดเชิงบวก)
- การฟังเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร (การฟังเชิงรุก)
- ทำความเข้าใจกับคำตำหนิหรือปัญหาของผู้รับบริการ (ความสำคัญของข้อร้องเรียน)
- เทคนิคการรับคำตำหนิและข้อร้องเรียน (ศิลปะการไกล่เกลี่ยและประนีประนอม)
- วิธีการจัดการอารมณ์ในงานบริการ (การบริหารความเครียด)
- ความต่างกันระหว่างมือสมัครเล่นกับมืออาชีพ (บริการแบบมืออาชีพ)
- พัฒนาคุณภาพงานบริการ (แนวทางการพัฒนาตนเอง)

เมื่อเข้าเรียนหลักสูตรนี้คุณจะสามารถ

- เข้าใจหลักการและแนวความคิดการให้บริการระดับมืออาชีพและนำไปปรับไปใช้ในงานที่รับผิดชอบได้
- สร้างทัศนคติที่ดีและความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานบริการ
- มีทักษะการฟังเชิงรุกและการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มีความรักและภาคภูมิใจในตนเองและงานที่ได้รับมอบหมายมากขึ้น
- แก้ปัญหาและจัดการกับสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม

สื่อและวิธีการเรียนรู้

- ผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้เรื่องเทคนิคการให้บริการผ่านการบรรยายประกอบสไลด์
- ระหว่างอบรม ผู้เข้าอบรมจะมีโอกาสได้ฝึกปฏิบัติผ่านบทบาทสมมติ การฝึกสนทนากับลูกค้า, การแก้ปัญหาในหลากหลายสถานการณ์ เพื่อสร้างความมั่นใจในการสื่อสาร
- ผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้การให้บริการใช้ภาษาพูดเชิงบวกผ่านการอภิปรายกลุ่ม
- ผู้เข้าอบรมจะได้ฝึกปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์ที่ได้รับมอบหมายเพื่อใช้เทคนิคที่ได้เรียนรู้มาปรับใช้

