



## หลักสูตร “บริการสุดซึ้งด้วยหัวใจสุดซึ้ง”

### UP Your Customer Service with Service Mind

หลักสูตร 1 วัน

โดย อาจารย์ เปี่ยมศักดิ์ อุไรพันธุ์

#### ความเป็นมาของหลักสูตร

การให้บริการที่ดีเลิศนั้นเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความสำเร็จทางธุรกิจ โดยเฉพาะในปัจจุบันที่มีธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงและมีการแข่งขันที่มีสูงขึ้น ขั้นตอนการบริการลูกค้าที่ประกอบไปด้วย ขั้นตอนก่อนการขาย, บริการระหว่างการขายและหลังการขาย ไม่สำคัญว่าขนาดของธุรกิจของคุณจะใหญ่แค่ไหน หากคุณอยากให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ การยกระดับการให้บริการลูกค้าให้ดีเลิศเป็นหัวใจสำคัญในการนำธุรกิจของคุณ ไปสู่ความสำเร็จ

การให้บริการที่ดีเลิศนั้นจำเป็นต้องใส่ใจลูกค้าทุกกลุ่ม กลุ่มลูกค้าที่แนวโน้มที่จะซื้อ, กลุ่มลูกค้าใหม่ และกลุ่มลูกค้าเดิม ถึงแม้ว่าจะต้องลงทุนลงแรงมากขึ้นก็ตาม แต่ผลที่ตามมาจากการให้บริการที่ดีขึ้นนั้น คือ การบอกปากต่อปากเรื่องบริการที่ดี ซึ่งเป็นการโฆษณาธุรกิจของคุณไปในตัว นอกจากคำชมจากลูกค้าแล้ว ลูกค้าที่ชื่นชมการบริการนั้นจะกลับมาใช้บริการคุณอีกในอนาคต ฉะนั้นการให้บริการลูกค้าที่ดีเลิศเป็นสิ่งจำเป็นที่คุณต้องให้ความสำคัญ เพราะการบริการที่ดีเลิศจะช่วยให้ธุรกิจคุณประสบความสำเร็จได้อย่างแน่นอน

#### หลักสูตรและแนวคิด

หลักสูตร “บริการสุดซึ้งด้วยหัวใจสุดซึ้ง” นี้ จะให้ความรู้พื้นฐานและทักษะที่จำเป็นในการให้บริการให้ได้ตามมาตรฐานที่ตั้งไว้เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและยังมีหลายหลายกลวิธีที่ทำให้ลูกค้าประทับใจในการบริการ, วิธีจัดการกับลูกค้าและข้อร้องเรียนในสถานการณ์ต่างๆ หลักสูตรนี้จะเน้นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณกับลูกค้าเพื่อให้แน่ใจว่า คุณเข้าใจความต้องการพื้นฐานและความคาดหวังของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดและที่สำคัญเพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการของคุณอีกในอนาคต

#### หลักสูตรนี้เหมาะกับ

พนักงานส่วนหน้าที่ต้องให้บริการลูกค้า, พนักงานขายที่ต้องการเพิ่มยอดขาย

## เมื่อเข้าเรียนหลักสูตรนี้คุณจะสามารถ

- เข้าใจลูกค้า, วิเคราะห์ความต้องการและสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า
- ฟังลูกค้าเชิงรุกและวิเคราะห์คำถามที่ลูกค้าอาจสงสัยได้
- สร้างบรรยากาศเป็นกันเองกับลูกค้าโดยอาศัยเทคนิคการใช้ภาษาทักทายและน้ำเสียง
- เรียนรู้ข้อเสียที่เกิดจากการให้บริการที่แย่งแก่ลูกค้า.
- เรียนรู้เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียน, ลูกค้าที่มีปัญหา, ความเข้าใจผิดด้วยความเป็นมืออาชีพและวิธีคิดค้นบวก
- เข้าใจความแตกต่างของพฤติกรรมลูกค้าและเลือกวิธีสื่อสารให้เหมาะสมกับลูกค้า

## เนื้อหาหลักสูตร

- เข้าใจความหมายของการให้บริการลูกค้า
  - นิยาม “การบริการที่ดีเลิศ”
  - นิยาม “จิตบริการ”
  - วิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้า
  - ตั้งมั่นในคำสัญญาในการให้บริการที่ดีเลิศ
- ลูกค้า ลูกค้า ลูกค้า
  - สร้างความประทับใจแรกพบอย่างเฉียวไม่พอ ต้องสร้างความประทับใจหลังพบด้วย
  - ค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
  - สร้างความเป็นกันเองอย่างไรให้ลูกค้าไม่รู้สึกรอ
  - วิธีการอ่านภาษาทักทายของลูกค้าและเทคนิคการใช้ภาษาทักทายและน้ำเสียงให้มีประสิทธิภาพ
- จัดการกับข้อร้องเรียนแบบโปร
  - รับมือลูกค้าที่หงุดหงิดเอาใจยาก ยังไงก็เอาอยู่
  - แก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ
  - วิธีคิดบวก, ใจเย็น ในทุกสถานการณ์กับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า
  - ผู้ให้บริการมืออาชีพกับมือสมัครเล่น วัดกันที่..

## สื่อและวิธีการเรียนรู้

- หลักสูตรนี้เป็นารเรียนรู้โดยที่วิทยากรนำเสนอผ่านสไลด์โดยให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันตลอดหลักสูตร ในการประชุมเชิงปฏิบัติการจะเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมมีโอกาสฝึกฝนทักษะผ่านการจำลองสถานการณ์
- ผู้เข้าอบรมจะได้รับบทบาทสมมติเพื่อมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า
- ผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้วิธีการใช้ภาษาทักทายและน้ำเสียงเชิงบวกอย่างมีประสิทธิภาพในการอภิปรายกลุ่ม