



Course outline

หลักสูตร การบริการที่เหนือกว่า (Service Excellence)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ประเสริฐ สุขไพบูรณ์กุล

วัตถุประสงค์

- ปลุกจิตสำนึกผู้เข้าอบรมให้เข้าถึงแก่นของการบริการที่แท้จริง
- ให้ผู้เข้าอบรมเสริมสร้างทักษะการบริการให้เป็นรูปแบบมาตรฐานที่สัมผัสได้
- ให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาการส่งต่อด้านการบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าทุกจุดสัมผัส
- ให้ผู้เข้าอบรมพัฒนามุมมองในด้านการบริการที่ตอบโจทย์ด้วยคำว่า Service mind & Service Action
- ผู้เข้าอบรมเรียนรู้เทคนิคการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและข้อร้องเรียนที่ทำให้เกิดปัญหา

หลักการและเหตุผล

การบริการในยุคปัจจุบันคือ เครื่องมือที่จะช่วยให้การทำงานด้านการขายเกิดประสิทธิภาพมากกว่าการพึ่งพาแค่การเชียร์ขายเพียงอย่างเดียว การซื้อขายในยุคปัจจุบันอัตราการเติบโตที่น้อยมาก นั่นก็เพราะในโลกของการขาย หากลูกค้าไม่ได้รับความพึงพอใจในทุกด้านอาจก่อให้เกิดความกังวล ไม่สบายใจ คิดแง่ลบก่อนการซื้อขายได้ ซึ่งเป็นเหตุผลที่การขายนั่นไม่ราบรื่น การบริการจึงจะเข้ามามีบทบาทตรงที่จะช่วยให้ลูกค้าได้รับความรู้สึกที่พึงพอใจ อารมณ์ผ่อนคลายที่มากขึ้นอีกทั้งการบริการที่ดีอาจจะเป็นตัวกระตุ้นในช่วงสุดท้ายก่อนปิดการขายได้อีกด้วย

ดังนั้นหลักสูตร หลักสูตร Service Excellence การบริการที่เหนือกว่า จะเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้การขขายมีอัตราความเป็นไปได้ที่มากขึ้นอีกทั้งยังสามารถช่วยในเรื่องของการแก้ไขปัญหาด้านอารมณ์ของลูกค้าผ่านแนวคิดและทัศนคติด้านบวกได้อย่างมืออาชีพ

หัวข้ออบรม

- | | |
|--------------|----------------------------|
| 9:00 – 9:15 | ละลายพฤติกรรม |
| 9:15 – 10:30 | รู้จักธรรมชาติการให้บริการ |

- ความคาดหวังของการเข้ารับบริการ
มุมมองลูกค้าต่อการบริการ (กิจกรรม)
- 10:30 – 10:45 เบรก
- 10:45 – 12:00 จุดสัมผัสทั้ง 7 ของกระบวนการให้บริการ
Service mind จิตบริการที่สัมผัสได้
การบริการที่มี Service mind (กิจกรรม)
บริการให้เหนือชั้นด้วย Service Action
- 12:00 – 13:00 พักรับประทานอาหารกลางวัน
- 13:00 – 14:30 เทคนิคการใช้ Service Action
สาเหตุของการเกิดข้อร้องเรียน
การครอบครองปัญหาและการพิชิตปัญหา
ลูกค้ายุคใหม่กับเงื่อนไขในการรับมือ (กิจกรรม)
- 14:30 – 14:45 เบรก
- 14:45 – 15:45 การรับมือกับข้อร้องเรียนที่เป็นปัญหา
เทคนิคหยุดปัญหาและการร้องเรียน
ปัจจัยความสำเร็จสู่การเปลี่ยนแปลงแนวคิดในการแก้ไขปัญหา
- 15:45 – 16:00 สรุป