



Course outline การบริการหลังการขาย ไล่ใจลดข้อร้องเรียน (More Impressive From Customer Complaints)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์สุมิชชา ขอบชัย

โค้ชและที่ปรึกษา

"ลูกค้าคิดอย่างไรกับการบริการหลังการขายของคุณ? คำตอบ...ของคุณ"

หลักการ/แนวความคิด

- ❖ การบริการหลังการขาย เป็นความคาดหวังที่สำคัญอันดับหนึ่ง หลังจากได้เป็นเจ้าของสินค้า ณ วันที่ลงชื่อเป็นลูกค้าด้วยการลงทะเบียนบัตรรับประกัน หรือกรอกประวัติยินยอมให้บริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายสามารถช่วยเหลือ ดูแลได้ตามข้อมูลที่ระบุไว้อย่างชัดเจน
- ❖ การบริการก่อน-หลัง มีความสำคัญเท่าเทียมกัน มิใช่ก่อนการขายไล่ใจ ให้ใจ แล้วหลังจากลูกค้ายินยอมปลงใจซื้อสินค้าแล้ว ความสำคัญจะลดลง สำคัญ คือความสม่ำเสมอ หรือยิ่งต้องดีมากจึ้นกว่าเดิมอีกหลายเท่า เพื่อจงใจให้ลูกค้าซื้อซ้ำ หรือบอกต่อด้วยรอยยิ้มที่อุ่นใจในการบริการ
- ❖ พนักงานบริการควรเริ่มต้นที่ว่า “ลูกค้าคาดหวังอะไรเรา ?” หรือ “เราจะช่วยลูกค้าได้ในเรื่องใดบ้าง” กับมุมมองของ ...พนักงานบริการที่ยอดเยี่ยม เปี่ยมด้วยหัวใจบริการ
- ❖ การแข่งขันในยุคปัจจุบัน และอนาคต ทวีความรุนแรง หากเราเป็นองค์กรที่สร้างบุคลากรคุณภาพ มีใจรักในการบริการทั่วทั้งองค์กร ไม่ได้คิดว่าเป็นเพียงภารกิจเจ้าหน้าที่บริการ นั่นคือคำตอบของผู้ชนะในธุรกิจที่แท้จริงในการแข่งขัน ที่เริ่มต้นจาก...พนักงานบริการจากจิตใจ ไซ่หน้าที่

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความสุขในการทำงานบริหารด้วยหัวใจที่มาจากตัวตนที่แท้จริง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเห็น โอกาสในการเพิ่มพลังงานบริการที่ประทับใจมาจากข้อร้องเรียนที่ลดลง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความมั่นใจในเทคนิคและวิธีการ ในการทำงานบริการสไตล์ของตนเอง
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความภูมิใจกับ คำว่า ..พนักงานบริการที่สามารถเพิ่มระดับความประทับใจได้ นั่นคือใช้หัวใจในการลดข้อร้องเรียน”

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

🌸 รู้จักเข้าใจอารมณ์การทำงานด้วยตนเองในเรื่อง...งานบริการ “ต้องกระจอกใจ”

- ✦ เราารู้สึกอย่างไรกับ งานบริการของตนเองปัจจุบัน?
- ✦ เราชักงานบริการมากเพียงใด?
- ✦ เราเห็นประโยชน์ในการทำงานบริการนี้อย่างไร?
- ✦ หากเลือกได้ท่านคิดว่าจะเลือกทำงานบริการหรือไม่? อย่างไร ?

🌸 รู้จักความคาดหวังของลูกค้า และความคาดหวังในการบริการต่อองค์กร

- ✦ ลูกค้าคาดหวังอะไรบ้างในงานบริการของพนักงานหลังการขาย ?
- ✦ ลูกค้ามีภาพ “การบริการที่ดี” อย่างไรกับองค์กรของเรา ?
- ✦ สาเหตุสำคัญของ...ข้อร้องเรียน หลังการขาย คืออะไร ?

🌸 ปรับแนวคิดในการทำงานบริการ ด้วยมุมมอง ...ทัศนคติเชิงบวกในการทำงานบริการ

- ✦ ค้นหาหลุมพรางทางความคิดของเราเกี่ยวกับงานบริหาร พร้อมเทคนิคในการก้าวข้ามอย่างสร้างสรรค์
- ✦ เรียนรู้ธรรมชาติของมนุษย์ ...ที่เหมือนและต่าง
- ✦ วงจรพฤติกรรม ...สู่การเปลี่ยนแปลงที่คุณเลือกได้
- ✦ คุณสมบัติของ...พนักงานบริการมืออาชีพ
- ✦ เทคนิคการลด-ป้องกันข้อร้องเรียน...ด้วยการสร้างความประทับใจ

🌸 หลักสำคัญ 5 ประการของงานบริการ (5 Quotient)

- ✦ พัฒนาการเก่งงาน (IQ)
- ✦ พัฒนาการเก่งทางอารมณ์ สังคม (EQ)
- ✦ พัฒนาการเก่งด้านจริยธรรม คุณธรรม (MQ)
- ✦ พัฒนาการเก่งด้านสุขภาพร่างกาย (HQ)
- ✦ พัฒนาการเก่งแก้ไขปัญหา และเผชิญหน้า (AQ)

🌸 สร้างภาพลักษณ์งานบริการขององค์กร...สู่คัมภีร์สุดยอดการบริการ

- ✦ สร้างภาพงานบริการในฝัน “ของทีม” ร่วมกัน
- ✦ สร้างคู่มือการบริการของทีม
- ✦ สร้างการฝึกฝนทุกวัน...จากข้อร้องเรียนใหม่ประจำวัน

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานขายและบริการ
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจทุกท่าน

แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- ✿ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) เพื่อให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- ✿ การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
 - Adult Learning การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์
 - Ice break การละลายพฤติกรรมด้วยการรู้จัก ชื่นชมตัวเอง
 - Sharing การบรรยายเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
 - Work Shop การสร้างความเข้าใจด้วยตัวเอง
 - Coaching การให้มุมมอง ใช้คำถาม เพื่อดึงศักยภาพของท่าน
 - Role Playing การจำลองสถานการณ์ให้เห็น/ฝึกจริง
 - Goal การมีเป้าหมายร่วมกันในการเรียนรู้/พัฒนาทีมงาน
- ✿ กำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม นำความรู้ที่ได้รับ ไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

- ❖ ภาพรวมของหลักสูตร
 - ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
 - ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่น ด้วยตัวเอง
 - สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิด ของตัวเอง
 - เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วน ด้วยตัวเอง
- ❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส
 - กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
 - กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (อย่างไม่กังวล)
 - กระจกด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
 - กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอ กล้าปรึกษาหัวหน้า และกล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ