



Course outline หลักสูตร กลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจสู่ลูกค้า (Customer Strategy Satisfy)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์สุณิษา ชอบชัย

โค้ชและที่ปรึกษา

ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นงานของเราผู้ให้บริการอย่างสร้างสรรค์

แนวความคิดของหลักสูตร

- ❖ การตลาดยุค 3.0 มีการแข่งขันรุนแรงมาก ทั้งด้านสินค้า ราคา พนักงาน และการบริการเพื่อตอบโจทย์หลักคือความพึงพอใจของลูกค้า ให้ได้ใจให้ได้ยอดขายอย่างต่อเนื่อง
- ❖ พนักงานของบริษัทส่วนหน้า ประกอบด้วย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายขาย และฝ่ายบริการ ที่เป็นบุคคลสำคัญในการติดต่อประสานงานประสานใจกับลูกค้า จึงเป็นภาพลักษณ์แทนองค์กร ดังนั้นเราควรแต่งตัวให้เหมาะสมกับการบริการ ทั้งด้านความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ และจิตใจที่พร้อมบริการอย่างสร้างสรรค์ มุ่งเน้นความประทับใจในด้านบวก เพื่อคำตอบคือความพึงพอใจของลูกค้า
- ❖ พนักงานควรพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างสม่ำเสมอ เนื่องด้วยโลกปัจจุบันนี้มีการเปลี่ยนแปลงเร็ว ลูกค้าเองก็ปรับตัวตามสิ่งแวดลอม ทั้งด้านข้อมูล และการสื่อสารต่างๆ เปิดกว้างมากขึ้น เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นรวดเร็ว หากเราสร้างความไม่พอใจเพียงเล็กน้อย อาจเป็นจุดเริ่มต้นของการขาดความเชื่อมั่นในองค์กรได้เช่นกัน
- ❖ กลยุทธ์การบริการที่ดีนั้นควรมีความเหมาะสมกับสินค้า บริการขององค์กร และวัฒนธรรมขององค์กร ที่ได้วางไว้ตามนโยบาย โดยการนำมารวมกันกับพนักงานที่มีใจรักองค์กร พร้อมพัฒนาการบริการไปสู่การแข่งขันได้อย่างมีเป้าหมายร่วมกัน จุดมุ่งหมายสำคัญคือ “การสร้างความพึงพอใจสู่ลูกค้า”
- ❖ การรับฟังเสียงจากลูกค้า เป็นการเปิดรับข้อมูลที่เป็นจริง นำพาความสำเร็จสู่องค์กรอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเชื่อมั่นในตนเองและองค์กรว่ามีศักยภาพสร้างความพึงพอใจสู่ลูกค้าได้
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถมีกลยุทธ์ที่เหมาะสมและตรงความต้องการของลูกค้า
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์การออกแบบกลยุทธ์ในการบริการด้วยตนเองได้อย่างเหมาะสม
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมก้าวข้ามอุปสรรคได้ด้วยตนเองและทีมงานอย่างมืออาชีพ
- เพื่อกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมสร้างคู่มือการทำงานกับลูกค้าเป็นสไตล์ของตัวเอง

หัวข้อหลักของหลักสูตร

ช่วงเช้า

🌸 สำรวจแนวความคิดของคุณเกี่ยวกับ การสร้างความพึงพอใจสู่ลูกค้า

- นิยามความพึงใจของลูกค้าของคุณ ?
- ประสบการณ์ของคุณเองกับการสร้างความพึงพอใจ ?
- คุณค่าหลักของคุณ ที่ลูกค้าประทับใจ ?
- หลุมพรางทางความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- เทคนิคการเอาชนะหลุมพราง

Workshop : กรณีศึกษาเกี่ยวกับความพึงใจของลูกค้า

🌸 รู้จักความหมายและประโยชน์ของกลยุทธ์

- ความหมายของกลยุทธ์
- ประโยชน์สำคัญของการทำงานเชิงกลยุทธ์

🌸 การบริหารช่องทางการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

- พนักงานขององค์กร เช่น Call Center , Sales , MKT หรือทีมงานเฉพาะกิจ
- พนักงานของบริษัทบริการที่เป็น Outsource
- สื่อช่องทางต่างๆ เช่น Website, Mail

🌸 เทคนิคการสร้างคู่มือการบริการลูกค้าอย่างสร้างสรรค์

- วางเป้าหมายให้ชัดเจน
- ค้นหา 5 รู้สำคัญขององค์กร (รู้บริษัท, รู้สินค้า, รู้ตนเอง, รู้ลูกค้า, รู้คู่แข่ง)
- รวบรวมประเด็นปัญหาหลัก(ถาม-ตอบ) 20 เรื่อง

Workshop : สร้างคู่มือการทำงานและแลกเปลี่ยนมุมมอง

ช่วงบ่าย

🌸 หลักการในการบริหารลูกค้าแต่ละประเภท

- ลูกค้าทั่วไป

- ลูกค้าองค์กรเอกชนขนาดใหญ่
- ลูกค้าหน่วยงานราชการ
- ลูกค้าตัวแทนจำหน่าย
- ลูกค้ากลุ่มผู้บริโภค (User)

Workshop : แผนงานขายของพนักงานขายมืออาชีพ



การบริหารความพึงพอใจของลูกค้าด้วยการวางกลยุทธ์

- เปลี่ยนโจทย์ที่ได้รับเป็นเป้าหมาย แผนงาน ผู้การปฏิบัติ ตามแผนกลยุทธ์
- วางแผนกลยุทธ์งานบริการครบวงจรด้วยตัวคุณเองและทีมงาน
- วางบทบาทของทีมงานให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า
- สร้างเวทีการแข่งขันด้วยตนเอง
- หลักสำคัญของพนักงานที่มุ่งเน้นความประทับใจด้วยหัวใจบริการ

Workshop : สร้างคัมภีร์การสร้างความพึงพอใจสู่ลูกค้าอย่างสร้างสรรค์ด้วยทีมงาน

(มีการบ้านสำหรับฝึกฝน)

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานขาย
- ✓ เจ้าหน้าที่ธุรการฝ่ายขาย
- ✓ ผู้จัดการทีมงานขาย
- ✓ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานขายและการตลาด

แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- ❁ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) เพื่อทำให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที 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
- ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่นด้วยตัวเอง
- สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิดของตัวเอง
- เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วนด้วยตัวเอง

❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส

- กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
- กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (อย่างไม่กังวล)
- กระจุกด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
- กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอ กล้าปรึกษาหัวหน้า และกล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ