



Course outline

หลักสูตร สร้างกรอบความคิดในการบริหารประสบการณ์ลูกค้า

(Customer Experience Management (CEM) Mindset)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์สุณิษา ขอบชัย

วิทยากร ที่ปรึกษา และโค้ชพัฒนาศักยภาพ

หลักการ/แนวความคิด

- กรอบความคิด (Mindset) ของพนักงานในการทำงานส่วนการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ทุกองค์กรจึงส่งเสริมให้มีการนิยามคำว่าลูกค้าไว้อย่างครอบคลุมทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก เป็นการสร้างรูปแบบการให้บริการที่พัฒนามาจากภายในสู่ภายนอกได้อย่างสอดคล้อง
- การสร้างค่านิยม (Value) ในการสร้างประสบการณ์ในการบริการที่ดีให้ลูกค้า จะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องเป็นเป้าหมายที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และมีการเชื่อมโยงมาจากผู้บริหารระดับสูงตามลำดับเรื่อยมาจนกลายเป็นวัฒนธรรมบริการ (Service Culture)
- การพัฒนาทักษะสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันด้วยมุมมองรอบด้าน ทั้งทีมงาน องค์กร ลูกค้า และตัวเอง ด้วยความเข้าใจตัวเองเพื่อการเข้าใจคู่สนทนา
- การสร้างเสน่ห์ให้เกิดความประทับใจด้วยเทคนิค และทักษะต่างๆ ต้องผ่านการเรียนรู้ และฝึกฝน จนกลายเป็นธรรมชาติ ด้วยการกำหนดแนวทางร่วมกันของทีมงาน กลายเป็นในภาพพจน์ที่องค์กรและสร้างประสบการณ์ที่ดี มีความประทับใจให้กับลูกค้า

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ♣ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความหมาย ของ CRM / CEM/CE ทั้งความเหมือนและความต่าง
- ♣ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้เรียนมีทัศนคติในการเป็นผู้สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า
- ♣ เพื่อให้ทีมงานประยุกต์แนวทางกำหนดเป้าหมายงานบริการร่วมกันให้กลายเป็นวัฒนธรรมบริการ
- ♣ เพื่อให้ผู้เรียนปรับเปลี่ยนมุมมองและสร้าง CEM Mindset ในแบบของตัวเอง

เนื้อหาของหลักสูตร

✘ สำรวจกรอบความคิดในการทำงานบริการ

- ความหมายของ CRM / CEM/CE
- พัฒนาการของกระบวนการบริการลูกค้าในแบบต่างๆ CS/ CRM / CEM/CE
- รู้จัก เข้าใจความแตกต่างของลูกค้าประเภทต่างๆ
- องค์ประกอบสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- **Workshop : รูปแบบบริการในฝันของคุณ**

✘ ประเด็นสำคัญในการสร้าง CEM อย่างมืออาชีพ

- วิสัยทัศน์ องค์กร
- พันธกิจของ องค์กร
- ค่านิยมองค์กร
- เป้าหมายของแผนก
- **Workshop : กำหนดเป้าหมายและรูปแบบการสร้าง CEM ร่วมกัน**

✘ ทักษะสำคัญในการเป็นนักบริการมืออาชีพ

- การมีทัศนคติที่ดี
- สื่อสารอย่างสร้างสรรค์
- การรู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- การบริหารความขัดแย้ง
- ความกล้าในการตัดสินใจ
- **Workshop : เลือกพัฒนาทักษะของคุณ**

✘ เทคนิคสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีร่วมกับลูกค้า

- เทคนิคการบริหารอารมณ์ตัวเอง (EQ)
- เทคนิคการสื่อสารและจูงใจคน
- เทคนิคในการสร้างประสบการณ์ที่ดีร่วมกับลูกค้ากับสถานการณ์ต่างๆ
- เทคนิคการสร้างประทับใจด้วยหลักจิตวิทยาเชิงบวก
- เทคนิคการเพิ่มเสน่ห์ให้เกิดการซื้อซ้ำ
- **Role Play : แสดงบทบาทสมมติกับสถานการณ์ต่างๆ**

การบ้านสำหรับฝึกฝน

★ ตัวอย่างWork Shop หัวข้อ “ การชื่นชมตัวเอง ”

✧ วิธีปฏิบัติ

➢ ลองชมตัวเองให้เพื่อนๆฟังในด้านต่างๆเหล่านี้

- จุดเด่น
- ความสามารถพิเศษ
- สิ่งที่ถูกใจ

✧ ผลที่ได้รับจาก Work Shop หัวข้อ “ การชื่นชมตัวเอง ”

: การชมตัวเองจะทำให้เกิดความมั่นใจในตัวเองเพิ่มขึ้น คนส่วนใหญ่ให้นิยาม การรักตัวเองการชมตัวเองแบบผิดๆ เช่น เดี่ยวจะหลงตัวเอง, ทำให้เห็นแก่ตัว เป็นต้น ซึ่งการชมตัวเองแบบสร้างสรรค์นั้น จะทำให้เรามีเป้าหมายในตัวเองเพิ่มขึ้นเพราะเราเห็นคุณค่าของตัวเองแล้ว

✧ การนำไปฝึกฝนต่อไป

: ลองฝึกชมตัวเองต่อหน้ากระจกบ่อยๆ เพื่อให้กำลังใจตัวเองในการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ที่กำลังเจอหรือแก้แอกการที่ถอดใจได้ ยิ่งชมตัวเองมากหรือบ่อยแค่ไหนจะทำให้เรามีพลัง ในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น

✧ สาเหตุที่ทำให้เราเปลี่ยนตัวเองได้

: คนทุกคนต้องการ คำชม แต่ส่วนใหญ่จะรอจากผู้อื่น เมื่อไม่ค่อยได้ก็จะรู้สึกท้อถอยหรือหมดแรงในการทำงาน แต่ถ้าเราชมตัวเองได้ เราก็จะรู้สึกดี เพราะความรู้สึกของเราไม่รู้ หรือกว่าใครชมขอให้เป็น คำชม ก็พอ

แนวทางในการพัฒนาตามโปรแกรม

- ✧ การฝึกอบรมทำให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้ด้วยตัวเอง ตามแนวทางการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ซึ่งผู้เข้าอบรมจะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ตามที่ตัวเองรู้สึกว่าเหมาะสมกับ Style ของตัวเอง
- ✧ กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง
 - การบรรยายเนื้อหา
 - Work shop สร้างสถานการณ์
 - เกมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
 - การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง
- ✧ วิทยากรใช้กระบวนการ Coaching เพื่อดึงศักยภาพของผู้เข้าอบรมที่หลบซ่อนอยู่ออกมาด้วยตัวเอง รับผิดชอบต่อเป้าหมายของตัวเอง โดยการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่องานที่ตัวเองรับผิดชอบอยู่

- ✦ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งกันและกันในClass ทำให้เกิดการเรียนรู้จากชีวิตจริงของผู้อื่น อีกทั้งการทำ Work shop เพื่อให้สามารถนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง หลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้นแล้ว ทำให้เกิดความสนุกสนานและอยากเรียนรู้มากขึ้น

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม (รูปแบบการฝึกอบรมโดยรวม)

- ❖ การละลายพฤติกรรม (Ice Breaking)
ปรับจูนแนวความคิดเบื้องต้นของผู้เข้าฝึกอบรมกับเนื้อหาตามหลักสูตร
 - แนะนำตัวเอง
 - คำสำคัญ (Key Words)
 - คำถามสร้างแนวความคิด
- ❖ การสำรวจตัวเอง , การมองเห็นตัวเองและการยอมรับตัวเอง
การทำให้ผู้เข้าฝึกอบรม มองเห็นตัวเอง จะนำไปสู่การอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง
 - ค้นหาหลุมพรางทางความคิดในเรื่องต่างๆ
 - สำรวจพฤติกรรมของตัวเองในด้านต่างๆ
 - เรียนรู้ธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง
- ❖ กำหนดเป้าหมายที่จะเปลี่ยนแปลงของตัวเอง
กระตุ้นให้ผู้เข้าฝึกอบรม ทดสอบกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองแบบง่ายๆ
 - เลือกเรื่องที่จะลองเปลี่ยนแปลง
 - เปลี่ยนความคิดในเรื่องต่างๆ ด้วยตัวเอง
 - กำหนดแนวทางของตัวเองใหม่
- ❖ กำหนดคุณสมบัติที่จะนำไปพัฒนาตัวเองเพิ่มเติม
เลือกวิธี (How to) ที่เหมาะสมกับ Style ของตัวเอง เพื่อการพัฒนาตัวเอง
 - การเตรียมความพร้อมของตัวเอง
 - วางแผนการพัฒนาตัวเองอย่างมีขั้นตอน
 - เลือกกระบวนการเปลี่ยนแปลงของตัวเอง
 - ปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมใหม่
- ❖ สร้างความคาดหวังก่อนการฝึกอบรม
เทคนิคการทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมเขียนความคาดหวังและผลลัพธ์เมื่อสิ้นสุดการอบรม

- ทำให้ผู้เรียนจดจ่อต่อการเรียนรู้ เพราะอยากเรียนของตัวเอง
 - นำเรื่องที่ทำให้เรียนรู้ไปใช้ได้จริง
- ❖ Workshop ประเด็นสำคัญที่สามารถไปฝึกฝนได้
- ดำเนินการ Workshop ในเรื่องที่สำคัญเพื่อให้เข้าใจและนำไปฝึกฝนได้จริง
- กระตุ้นให้ คิด → เขียน → พูด
 - การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ใน Class
 - การนำเสนอกลุ่มจากการระดมความคิดเห็น
 - การนำไปใช้ฝึกฝนกับตัวเอง
- ❖ การบ้านเพื่อนำไปฝึกฝนเพิ่มเติม
- เรื่องให้ผู้เข้าฝึกอบรมยืนยันกับตัวเองว่าจะนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- เรื่องที่ได้รับจากการอบรม
 - เรื่องที่ชอบ
 - เรื่องที่จะนำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก
 - การบ้านของตัวเอง
- ❖ กิจกรรมเสริมการเรียนรู้ให้เกิดความสนุกสนาน
- จัดกิจกรรมให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มที่เข้าฝึกอบรมและสอดคล้องกับเนื้อหา
- เกม / การละเล่น
 - Role Playing
 - นิทานให้แนวความคิด
 - กรณีศึกษา