



Course outline

เทคนิคการสื่อสารงานบริการและการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าแบบมืออาชีพ

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์สุณิษา ชอบชัย

วิทยากร ที่ปรึกษาและโค้ชพัฒนาศักยภาพ

สื่อสารสร้างสรรค์ สร้างเทคนิคบริการ ผสานข้อร้องเรียน เปลี่ยนเป็นประสบการณ์ดี ๆ

หลักการ/แนวความคิด

- ❖ การทำงานบริการ ณ ปัจจุบัน มิใช่เพียงแค่บริการให้ลูกค้าได้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดเท่านั้น เพราะหัวใจสำคัญในการทำงานบริการคือความประทับใจในสินค้าและบริการ ซึ่งหมายรวมถึงความพึงพอใจ ณ จุดบริการ จึงเป็นที่มาของข้อร้องเรียนที่หลากหลาย องค์กรจึงให้ความสำคัญกับการสื่อสารทีมงานบริการมากขึ้นทั้งระบบ เช่น ช่องทางบริการ , พนักงานบริการ, ระบบงานบริการ ฯลฯ
- ❖ พนักงานบริการที่ต้องเผชิญกับลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อมจึงเกิดภาวะกดดันทางอารมณ์สูง เพราะต้องยึดมาตรฐานบริการ และยึดหยุ่นตามสถานการณ์จริงให้ลูกค้าพึงพอใจ ดังนั้นจึงต้องพัฒนาเทคนิคในการให้บริการตลอดเวลา และพัฒนาตัวเองให้เป็นนักสื่อสารและจัดการข้อร้องเรียนแบบมืออาชีพ
- ❖ การพัฒนาตัวเองของนักบริการมืออาชีพประกอบไปด้วยความรู้(Knowledge) ใหม่เสมอ , ทักษะ (Skill) การสื่อสาร การบริการ และคุณลักษณะ (Attribute) ของพนักงานให้มีความเป็นธรรมชาติ ในการบริการลูกค้าด้วยประสบการณ์ดี ๆ ส่งผลให้เกิดความรัก และผูกพันกับองค์กรตลอดไป

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เรียนมีสนุกกับเรียนรู้ความคาดหวังของลูกค้าและสร้างความประทับใจได้อย่างมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เรียนปรับกรอบความคิด (Mindset) ในการสื่อสารกับลูกค้าด้วยมุมมองด้านบวก
3. เพื่อให้ผู้เรียนเชื่อมั่นในคุณค่าของตัวเองแล้วสามารถพัฒนาเทคนิค วิธีการ ในการจัดการกับข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร
4. เพื่อให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะการเปลี่ยนสถานการณ์ข้อร้องเรียนของลูกค้าเป็นกลายประสบการณ์ดี ๆ ในการรับบริการที่มีคุณค่าสำหรับลูกค้า

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- ☐ สำรวจแนวความคิดของคุณกับการสื่อสารงานบริการและการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า
- ☐ เรียนรู้ความหมาย ประเภทของข้อร้องเรียน และหลักการบริหารจัดการข้อร้องเรียนแบบมืออาชีพ
 - ความหมายของความขัดแย้งและข้อร้องเรียน
 - สาเหตุของการเกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า / ประเภทของข้อร้องเรียน
ความคาดหวังของลูกค้า / เหตุการณ์ที่ลูกค้าพบ ณ จุดบริการ / พฤติกรรมที่ลูกค้าแสดงออก
**** ความคาดหวัง > สิ่งที่พบเจอ กลายเป็นพฤติกรรมที่ลูกค้าแสดงออก**
 - อุปสรรคสำคัญของพนักงานที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน
 - เทคนิคและหลักการสำคัญในรับมือกับข้อร้องเรียน
Workshop: ชวนสนุกกับการเรียนรู้พฤติกรรมลูกค้า
- ☐ เทคนิคสำคัญในการสื่อสารงานบริการและการจัดการข้อร้องเรียน
 - การสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยหลักจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychology)
 - การสร้างความประทับใจในการสื่อสารกับลูกค้าด้วยหลักการ GATE
 - การเสริมบุคลิกภาพและสร้างเสน่ห์ด้วยภาษาบริการ (คำพูด 7% : น้ำเสียง 38% : ภาษากาย 55%)
 - การเข้าถึง และเข้าใจลูกค้าจากวงจรพฤติกรรม (ความเชื่อ>ความคิด>ความรู้สึก>การกระทำ)
 - การสร้างความเชื่อมั่นและเชี่ยวชาญในการทำงานบริการด้วยหลักการ ABCDE
Workshop: เลือกเทคนิคที่ต้องการพัฒนา (แบ่งปันเพื่อนๆ)
Role Play : กรณีศึกษากับเหตุการณ์สมมติ
- ☐ ทักษะสำคัญในการทำงานบริการเชิงรุกเพื่อลดข้อร้องเรียนของลูกค้าแบบมืออาชีพ
 - การคิดเชิงบวก และเชื่อมโยงกับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)
 - การฟังเชิงรุก (Listening)
 - การใช้คำถามประเภทต่างๆ (Questioning)
 - การจูงใจให้ลูกค้าคล้อยตาม (Motivation)
 - การบริหารข้อขัดแย้ง (Conflict Management)
Workshop: กำหนดทักษะที่ต้องการพัฒนาเพิ่ม พร้อมวิธีการพัฒนา
- ☐ แนวคิดในการพัฒนาตัวเองให้เป็นพนักงานบริการแบบมืออาชีพ (CS / CRM / CEM / CE)
- ☐ การบ้านสำหรับฝึกฝน

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- พนักงานขาย
- พนักงานบริการ
- หัวหน้า และผู้จัดการงานขาย
- หัวหน้าและผู้จัดการงานบริการ

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 นำความรู้ที่ได้รับไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

- ❖ ภาพรวมของหลักสูตร
 - ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
 - ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่าง เชื่อมั่นด้วยตัวเอง
 - สร้างระบบการทำงานด้วย แนวความคิดของตัวเอง
 - เน้นการทำงานพื้นฐานให้ ครบถ้วนด้วยตัวเอง
- ❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส
 - กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
 - กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (อย่างไม่กังวล)
 - กระจุกด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
 - กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอ กล้าปรึกษาหัวหน้า และกล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ