



Course outline

หลักสูตร การบริการสร้างความประทับใจ

(Impressive Service)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ฐิตา ภัทรวรวิศิษฐ์

หลักการ/แนวความคิด

ในปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจเป็นไปอย่างรุนแรง ส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสามารถดำรงอยู่ในธุรกิจอย่างยั่งยืน ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดความสำเร็จทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน คือการให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ เพื่อลูกค้าซื้อซ้ำหรือบอกต่อ ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ลูกค้าเกิดความภักดีต่อตราสินค้า และขยายผลไปในวงกว้าง ในทางตรงข้าม หากพนักงานผู้ให้บริการให้บริการลูกค้าไม่ดี หรือไม่สามารสร้างพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้า จะทำให้องค์กรมีโอกาสสูญเสียลูกค้า และเกิดภาพลักษณ์เชิงลบต่อองค์กรในระยะยาว

ดังนั้นหากพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความสามารถ ตระหนักถึงความสำคัญ และมีทัศนคติเชิงบวกในการบริการลูกค้า จะสะท้อนเป็นพฤติกรรมในการให้บริการที่สร้างความประทับใจสูงสุด ทำให้ลูกค้าเกิดความผูกพันต่อสินค้าและบริการ เกิดการซื้อซ้ำและบอกต่อ นำไปสู่ความสำเร็จอันยั่งยืนขององค์กร

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. สร้างทัศนคติเชิงบวกในการบริการให้แก่พนักงาน เพื่อสามารถสร้างความประทับใจสูงสุดแก่ลูกค้า
2. ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการบริการที่เป็นเลิศ เพื่อเกิดความรู้สึกที่ดีในการบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น
3. เสริมสร้างให้พนักงานมีแนวทางในการให้บริการลูกค้าอย่างเหนือความคาดหมาย (Beyond Expectation)

รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

- ความหมาย และความสำคัญของการบริการ
- เข้าใจลักษณะตนเองและผู้อื่น เพื่อเกิดการยอมรับ (Self-awareness) และความเข้าใจซึ่งกันและกัน (Empathy)
- แนวทางในการให้บริการเหนือความคาดหมาย (Beyond Expectation)
 - การสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression)
 - การให้บริการลูกค้าด้วยทัศนคติเชิงบวก
- ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ให้บริการ (Emotional Intelligence)
- บุคลิกภาพอันพึงประสงค์ของผู้ให้บริการ
 - การสร้างบุคลิกภาพภายในด้วยทัศนคติเชิงบวก
 - การสร้างบุคลิกภาพภายนอกให้มีเสน่ห์
- เทคนิคการสื่อสารในการให้บริการ
 - หลัก 3Vs Visual Vocal Verbal ในการสื่อสารกับลูกค้า
 - ภาษากาย (Body Languages) ที่ใช้ในการบริการ
 - ทักษะการฟังในงานบริการ (Empathic Listening)
 - การโน้มน้าวใจลูกค้าในการบริการ (Influence)
 - การสื่อสารกับลูกค้าเมื่อไม่พึงพอใจ
- การทำงานเป็นทีมในการให้บริการ (Teamwork)
- สร้างพันธมิตรใจในการบริการสร้างความประทับใจร่วมกัน

รายละเอียดและเทคนิคที่ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

ดำเนินการอบรมโดยการบรรยาย Workshop และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ และนำไปใช้ได้จริง ผ่านกระบวนการ 5As Process ประกอบด้วย

- Awareness การตระหนักรู้
- Advantage การมองเห็นข้อดี ข้อได้เปรียบในตัวเอง
- Alternative การมองเห็นทางเลือก
- Aim การตั้งเป้าหมาย
- Action Plan การวางแผนการลงมือทำ