

:: หลักสูตร ::

เทคนิคการบริการที่ประทับใจ (Service Mind)

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันนี้ธุรกิจต่างๆ หันมาแข่งขันกันด้วยการบริการแก่ลูกค้า ทั้งนี้งานบริการถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งซึ่งส่งผลโดยตรงต่อผู้รับบริการโดยทันที ความประทับใจในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดึงดูดลูกค้าและสามารถให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นและซื่อสัตย์ต่อการให้บริการขององค์กรนั้นๆ

ดังนั้น ธุรกิจที่เน้นการให้บริการต้องเสริมสร้างและพัฒนาพนักงานของตนให้มีจิตสำนึกในงานบริการ ขณะเดียวกันพนักงานที่ให้บริการต้องพัฒนาตนเองให้มีจิตสำนึกในงานบริการด้วย เพื่อให้เกิดภาพพจน์ความสุจริตต่องานที่ปฏิบัติอยู่

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- 1) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตระหนักถึงความสำคัญของ “ การบริการลูกค้าด้วยจิตสำนึก ทั้งลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายใน ”
- 2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ชัดเจนโดยใช้ มุมมองของลูกค้า
- 3) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมวิเคราะห์และวางแผนปรับปรุงการให้บริการลูกค้าได้อย่างเป็นระบบชัดเจน
- 4) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถวางแนวทางการประเมินผลการให้บริการลูกค้าได้ชัดเจน

ประเด็นสำคัญ

- รู้จักตนเอง... ในฐานะเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์กร
 - วิเคราะห์ตนเอง งานของตนเอง
 - ใครคือลูกค้าของเรา
 - จุดมุ่งหมายในการทำงานแต่ละวัน
- รู้จักลูกค้า... ในมุมมองของลูกค้า
 - การมองต่างมุม
 - เมื่อฉันเป็นลูกค้า... ฉันมีความรู้สึกอย่างไร... ต้องการให้ปฏิบัติต่อฉันอย่างไร
- องค์กรที่มุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ
 - การเข้าใจลูกค้า
 - การวัดความพึงพอใจอย่างเป็นรูปธรรม
 - การให้บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า
 - การบริการที่เน้นความบกพร่องเป็นศูนย์
 - การทำงานที่ตอบสนองความต้องการอย่างตรงเป้า
- สี่มิติแห่งการมุ่งลูกค้าเป็นสำคัญ
 - การพัฒนาการให้บริการ

- การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความประทับใจในทางบวก
- การจัดการกับปัญหาและสิ่งต่างๆ ในเชิงลบ
- ผลลัพธ์ เวลา การช่วยเหลือแนะนำ และความเสร็จสมบูรณ์ของงาน
- การฟัง... ทักษะที่เป็นหัวใจของงาน
 - เปิดใจรับฟังทั้งภาษาพูดและภาษากาย
 - การพัฒนาทักษะการฟังในเชิงรุก
- การวางแผนงานบริการเชิงปฏิบัติ
 - การวางแผนการปรับปรุงงานบริการในเชิงปฏิบัติ
 - การวัดผลงานบริการโดยมุ่งเน้นเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

วิธีการสัมมนา การบรรยาย, กรณีศึกษา, กิจกรรม Workshop

ระยะเวลา 1 วัน จำนวน 6 ชั่วโมง เวลา 9.00 – 16.00 น.

กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มหลัก หัวหน้างาน / ผู้บริหารระดับกลาง หรือเจ้าหน้าที่ระดับบริหาร

วิทยากร อาจารย์รจนากร ยิ่งชล หรือ อาจารย์ภารวี ศรีกัลยานนท์