

SERVICE BEYOND EXPECTATION

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันทุกองค์กรต่างพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดความสำเร็จทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน คือการร่วมมือของคนในองค์กรเพื่อให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ เพื่อลูกค้าซื้อซ้ำหรือบอกต่อ ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ลูกค้าเกิดความภักดีต่อตราสินค้า และขยายผลไปในวงกว้าง ในทางตรงข้าม หากแต่พนักงานแต่ละฝ่ายไม่ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน อาจจะทำให้บริการล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ส่งผลให้ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้า ทำให้องค์กรมีโอกาสสูญเสียลูกค้า และเกิดภาพลักษณ์เชิงลบต่อองค์กรในระยะยาว

ดังนั้นหากพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความสามารถ ตระหนักถึงความสำคัญ และมีทัศนคติเชิงบวกในการบริการลูกค้าด้วยความร่วมมือร่วมใจกัน จะสะท้อนเป็นพฤติกรรมในการให้บริการที่สร้างความประทับใจสูงสุด ทำให้ลูกค้าเกิดความผูกพันต่อสินค้าและบริการ เกิดการซื้อซ้ำและบอกต่อ นำไปสู่ความสำเร็จอันยั่งยืนขององค์กร

วัตถุประสงค์

1. สร้างทัศนคติเชิงบวกในการบริการให้แก่พนักงาน เพื่อสามารถสร้างความประทับใจสูงสุดแก่ลูกค้า
2. ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือกันในการบริการ เพื่อเกิดความรู้สึกที่ดีในการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดมาตรฐานการบริการเป็นหนึ่งเดียวกัน
3. เสริมสร้างให้พนักงานมีแนวทางในการร่วมมือกันให้บริการลูกค้าอย่างเหนือความคาดหมาย (Beyond Expectation)

ประโยชน์ที่จะได้รับ

พนักงานตระหนักถึงความสำคัญ และเกิดทัศนคติเชิงบวกในการร่วมมือ และสนับสนุนกันเพื่อให้บริการลูกค้า เกิดความเข้าใจในความแตกต่างของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความเห็นอกเห็นใจกัน เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการสื่อสาร และประสานงาน สามารถนำเอาความรู้ที่ได้รับไปใช้ในสถานการณ์การทำงานจริง เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงาน สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน และมีมาตรฐานการทำงานเป็นหนึ่งเดียวกัน

หัวข้อในการฝึกอบรม

- ความหมาย และความสำคัญของการบริการลูกค้าในโลกของการแข่งขัน
- ความเข้าใจและตระหนักถึงความแตกต่างของตนเองและผู้อื่น เพื่อเกิดการยอมรับ (Self-awareness) และเข้าใจความรู้สึก (Empathy) ของลูกค้า
 - กิจกรรม ประเมินตัวเอง คน 4 แบบ ของผู้ให้บริการหรือทำงานร่วมกับเราแบบไหน
- การมีทัศนคติเชิงบวกในการให้บริการเหนือความคาดหมาย (Beyond Expectation)
- ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ของผู้ให้บริการ
- การประสานงานมือโปรด้วย Flow Theory
- บุคลิกภาพอันพึงประสงค์ของผู้ให้บริการ และการสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression)
- เทคนิคการสื่อสารเพื่อการบริการที่ประทับใจ
 - หลัก 3Vs Visual Vocal Verbal
 - ภาษากาย (Body Languages) เชิงบวกที่ใช้ในการทำงาน
 - การโน้มน้าวใจลูกค้าในการบริการ (Influence)
 - การฟังเชิงรุก (Active Listening)
 - การสื่อสารกับลูกค้า เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจ
- สร้างพันธมิตรสัญญาในการร่วมมือกันให้บริการลูกค้าที่มีมาตรฐานเป็นหนึ่งเดียวกัน
 - กิจกรรมการตั้งเป้าหมาย และกำหนด Action Plan ที่ชัดเจน เหมาะสมกับแต่ละท่าน และบอกเล่าแลกเปลี่ยนกัน

รูปแบบการฝึกอบรม

- บรรยาย 30
- Workshop + กิจกรรม ฐานคิด (Coaching) ฐานกาย (กิจกรรม) ฐานกาย (เปิดใจ) ตกผลึกด้วย

ระยะเวลาในการอบรม 1 วัน (09.00 – 16.00 น.)

กลุ่มเป้าหมาย พนักงานผู้ให้บริการลูกค้าภายใน/นอกองค์กร (ทุกระดับ) จำนวนกลุ่มละ 20 - 30 ท่าน

วิทยากร อาจารย์ฐิตา ภัทรวรวิษฐ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ การบริการ และการสื่อสาร และโค้ชที่นำพาผู้เรียนสำรวจเพื่อเข้าถึงศักยภาพของตนเอง