Challenge Training

THE PROFESSIONAL CUSTOMER SERVICE

อาจารย์กิรณา จิรเศรษฐากูล

ผู้เชี่ยวชาญด้านกลยุทธ์ธุรกิจ การตลาด การขาย
การสร้างแบรนด์ และภาพลักษณ์

“Small steps in the right direction can turn out to be the biggest step of people’s life.”

การบริการลูกค้า (Customer Service) คือการช่วยเหลือและสนับสนุนลูกค้าให้ค้นพบ ใช้งาน ปรับแต่ง หรือแก้ไขปัญหาของผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นๆ และยังเป็นขั้นตอนที่เอื้อให้ทีมต่างๆ สร้างการบริการลูกค้าที่ดีได้ เป้าหมายของการบริการลูกค้าคือช่วยสร้างสัมพันธ์ที่ยาวนานกับลูกค้า ซึ่งการให้บริการลูกค้าไม่ควรจะทำให้เป็นเรื่องยุ่งยาก ไม่ควรจะต้องมีขั้นตอนที่ซับซ้อน ควรเป็นเรื่องง่ายๆ

ในขณะเดียวกันการบริการลูกค้าสามารถสร้างหรือทำลายธุรกิจก็ได้ ซึ่งในบทบาทของการเป็นผู้ให้บริการใช่ว่าทุกคนจะเข้าใจตรงกันว่าคืออะไร หรือจะทำให้ดีได้อย่างไร แต่การเรียนรู้และฝึกฝนการให้บริการลูกค้าแบบมืออาชีพสามารถทำให้การบริการเป็นปัจจัยในการสร้างความแตกต่างที่ยิ่งใหญ่ที่สุดขององค์กร และส่งผลให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จได้

หลักสูตร **The Professional Customer Service** พัฒนาขึ้นเพื่อให้ผู้อบรมเปิดใจต่อการเรียนรู้และพัฒนา อีกทั้งการมีทัศนคติที่ดีและความเข้าใจที่เหมาะสมต่อบทบาทการเป็นผู้ให้บริการลูกค้า ผสมผสานด้วยกิจกรรมต่างๆ เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ พร้อม show case และการมีส่วนร่วมของผู้อบรมด้วยเทคนิคการบรรยายแบบ ABL (Activity Based Learning)

วัตถุประสงค์ (Objectives)

- เพื่อเสริมสร้างความรู้ ทัศนคติ ทักษะในการเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการ Customer Service และสามารถที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งไปสู่การเป็นนักบริการมืออาชีพ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถวิเคราะห์และทำความเข้าใจกลุ่มลูกค้า/คู่ค้าของบริษัทฯ และวางแผนการให้บริการกับกลุ่มลูกค้า/คู่ค้าได้อย่างมืออาชีพ ในทางปฏิบัติเพื่อวางแผนกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ยกระดับพฤติกรรม Customer Service

ข้อมูลของหลักสูตร (Course Detail)

รูปแบบการเรียนรู้ (Methodology):	การบรรยาย 40 % / Workshop 60 %
คุณสมบัติของผู้เข้ารับการเรียนรู้ (Target Participants):	Customer Service
จำนวนผู้เข้ารับการเรียนรู้ (No. of Participants):	20 คน/รุ่น
ระยะเวลาการอบรม (Training period):	2 วัน

*** หมายเหตุ ในวันที่ 2 ของการอบรมจะเป็น **การนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทขององค์กรใดองค์กรหนึ่งโดยตรง**

เนื้อหาหลักสูตร วันที่ 1

Time	Content	Workshop
9.00 – 10.30 น.	**Module 1 : เสริมสร้างคน เสริมสร้างทีม** ○ รู้จักฉัน รู้จักเธอ เราคือทีม ○ กิจกรรมเดี่ยวเพื่อให้รู้และเข้าใจศักยภาพตนเอง ○ กิจกรรมกลุ่มสร้างความรู้จักและไว้วางใจกัน	กิจกรรมรู้จักตน รู้จักเพื่อน รู้จักทีม
10.45 – 12.00 น.	**Module 2: รู้จักและเข้าใจความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)** ○ การเข้าใจตนเอง ○ การเข้าใจผู้อื่น (ทีมและลูกค้า) ○ การแก้ไขข้อขัดแย้ง (ในงานการบริการ) ○ การพัฒนา EQ ด้วยความคิดที่มีพลัง ○ ความคิดบวก ความคิดลบ	กิจกรรมการฝึกความเข้าใจและรับรู้ตามความเป็นจริงในประเด็นต่างๆ
13.00 – 14.30 น.	**Module 3: การให้บริการแบบรู้เรา รู้เขา** ○ รู้และเข้าใจสไตล์การทำงานของแต่ละคน ○ เทคนิคการสื่อสารที่โดนใจทีมและลูกค้า ○ การให้บริการที่ถูกใจลูกค้า	กิจกรรมออกแบบวิธีบริการให้โดนใจลูกค้าแต่ละสไตล์
14.45 – 16.00 น.	**Module 4: เรียนรู้และพัฒนาการเป็นผู้ให้บริการผ่านผู้นำต้นแบบ** ○ IDOL Show Case ○ ถอดรหัสความสำเร็จ / ความน่าสนใจ	นำเสนอผู้นำต้นแบบ เพื่อสร้างแรงบรรดาลใจ

เนื้อหาหลักสูตร วันที่ 2

Time	Content	Workshop
9.00 – 10.30 น.	**Module 1 : มาตรฐานงานบริการ** ○ ความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการทำงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอนมาตรฐาน (Process Knowledge) ○ เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจว่าได้รับสินค้าและการบริการที่มีคุณภาพ ความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์	สร้างแนวคิดสำหรับการให้บริการเหนือมาตรฐาน
10.45 – 12.00 น.	**Module 2 : การรับมือกับลูกค้า** ○ การบริการจาก "มุมมองภายนอกสู่ภายใน" ○ Capable มีความสามารถในการให้บริการที่ดีเยี่ยม ○ Accessible ลูกค้าสามารถเข้าถึงผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกและง่ายดาย ○ Responsive ตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ ○ Empathy มีอารมณ์ร่วมกับลูกค้า รับรู้ถึงความรู้สึกเป็นสุข หรือโศกเศร้า	การออกแบบการให้บริการเพื่อแก้ปัญหาของลูกค้า
13.00 – 14.30 น.	**Module 3 : การรับมือกับความต้องการลูกค้าที่มีลักษณะแตกต่างกัน** ○ Reality for Study จากเรื่องจริงสู่การเรียนรู้ ○ ถอดรหัสปัญหา นำมาสู่การแก้ไขสถานการณ์ ○ การรับมือกับลูกค้า 4 แบบ	กิจกรรม Play Roll การแก้ไขปัญหา และรับมือลูกค้าแบบต่างๆ ในกรณีต่างๆ
14.45 – 16.00 น.	**Module 4: การนำไปประยุกต์ใช้** ○ Professional Customer Service Show Case	สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้และสิ่งที่จะไปทำ เพื่อความเป็น Professional Customer Service ให้เข้ากับบริบทขององค์กรโดยตรง