

บริการลูกค้าด้วยหัวใจเดียวกัน

COLLABORATIVE CUSTOMER SERVICE

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
3. เสริมสร้างให้พนักงานมีแนวทางในการร่วมมือกันให้บริการลูกค้าอย่างเหนือความคาดหมาย (Beyond Expectation)

ประโยชน์ที่จะได้รับ

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

หัวข้อในการฝึกอบรม

- ความหมาย และความสำคัญของการบริการลูกค้า
- ความเข้าใจและตระหนักถึงความแตกต่างของตนเองและผู้อื่น เพื่อเกิดการยอมรับ (Self-awareness) และเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกัน (Empathy)
- การมีทัศนคติเชิงบวกในการให้บริการเหนือความคาดหมาย (Beyond Expectation) หลุม
- ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ของผู้ให้บริการ (มีกิจกรรม ประเมินตัวเอง คน 4 แบบ ชอบผู้ให้บริการหรือทำงานร่วมกับเราแบบไหน)
- การประสานงานมือโปรด้วย Flow Theory
- บุคลิกภาพอันพึงประสงค์ของผู้ให้บริการ และการสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression)
- เทคนิคการสื่อสาร
 - หลัก 3Vs Visual Vocal Verbal
 - ภาษากาย (Body Languages) เชิงบวกที่ใช้ในการทำงาน
 - การโน้มน้าวใจลูกค้าในการบริการ (Influence)
 - การฟังเชิงรุก (Active Listening)
 - การสื่อสารกับลูกค้า เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจ
- สร้างพันธะสัญญาในการร่วมมือกันให้บริการลูกค้า (มี workshop)

รูปแบบการฝึกอบรม

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

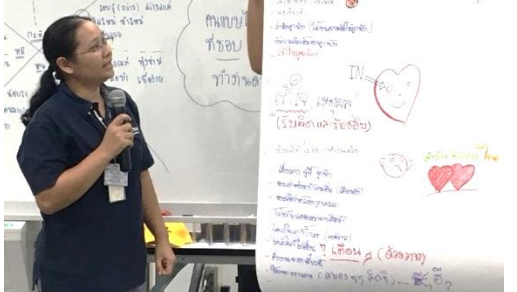
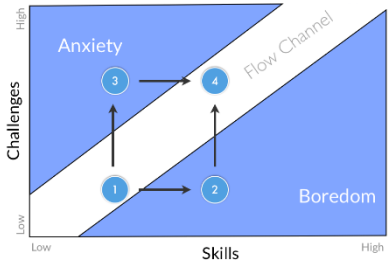
ระยะเวลาในการอบรม 1 วัน (09.00 – 16.00 น.)

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

วิทยากร อาจารย์ธิดา ภัทรวรวิเศษ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ การบริการ และการสื่อสาร และโค้ชที่นำพาผู้เรียนสำรวจเพื่อเข้าถึงศักยภาพของตนเอง ด้วยการผสมผสานวิธีการที่หลากหลาย เช่น การให้ความรู้ (Training) การอำนวยความสะดวก (Facilitating) การสืบค้นเชิงบวก (Appreciative Inquiry) และการโค้ช (Coaching) เพื่อส่งเสริมให้กลุ่มผู้เรียนที่แตกต่างสามารถไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้อย่างเหมาะสม เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร และนำมาซึ่งความสุขในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

กำหนดการอบรม

เวลา	หัวข้อการอบรมและเนื้อหาการบรรยาย	กิจกรรมและวัตถุประสงค์ของกิจกรรม
09.00 – 10.30 น.	- กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ (Ice Breaking) - ความหมาย และความสำคัญของการบริการลูกค้า เพื่อตระหนักรู้ถึงความสำคัญ และเกิดทัศนคติเชิงบวกในการร่วมมือ และสนับสนุนกันเพื่อให้บริการลูกค้า	Coaching Card ○ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รู้จักผู้เข้าร่วมอบรมท่านอื่น ○ เพื่อให้เกิดความผ่อนคลาย และพร้อมที่จะเรียนรู้ร่วมกัน ○ เพื่อให้สำรวจตนเองผ่านการดูภาพที่เลือก และเล่าให้เพื่อนฟัง   
10.30 – 10.45 น. Coffee Break		
10.45 – 12.00 น.	- เข้าใจและตระหนักถึงความแตกต่างของตนเองและผู้อื่นเพื่อเกิดการยอมรับ (Self-awareness) และเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกัน (Empathy)	

	○ ผู้ให้บริการ 4 แบบ ลูกค้า ซึ่งจะเชื่อมโยงไปที่ การฟัง และเปรียบเทียบตัวเองเป็นผู้รับบริการ ○ ผู้เรียนได้รับทราบความแตกต่างของบุคคลแต่ละแบบ และมีแนวทางในการให้บริการในแบบต่างๆ เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุด	  
12.00 – 13.00 น. รับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 – 14.30 น.	- การประสานงานมือโปรด้วย Flow Theory - บุคลิกภาพอันพึงประสงค์ของผู้ให้บริการ และการสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression)	Flow Theory ○ การทำงานในสภาวะที่สั่นไหว ด้วยการปรับความสามารถและความท้าทายในสมดุล  ความสำคัญของบุคลิกภาพ การสร้างบุคลิกภาพเชิงบวก จากภายในสู่ภายนอก

14.30 – 14.45 น. Coffee Break		
14.45 – 16.00 น.	เทคนิคการสื่อสาร	กิจกรรมการฟังเชิงรุก Active Listening ใช้กิจกรรมจับคู่เพื่อเล่าเรื่อง โดยฝึกฟังอย่างตั้งใจ และสามารถจับประเด็นเนื้อหาที่ได้ยิน พร้อมทั้งสะท้อนสิ่งที่ได้ยินกลับให้ผู้พูดได้รับทราบ ○ สิ่งที่ได้คือ ความเข้าใจความรู้สึก เห็นอกเห็นใจกัน เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน ○ นำไปใช้ในการรับฟังกันในการทำงานเพื่อ “ฟังเสียงที่ลูกค้าไม่ได้พูด” 
	สร้างพันธะสัญญาในการร่วมมือกันให้บริการลูกค้า	กิจกรรมการตั้งเป้าหมาย และกำหนด Action Plan ที่ชัดเจน เหมาะสมกับแต่ละท่าน และบอกเล่าแลกเปลี่ยนกัน วัตถุประสงค์ ○ เพื่อสร้างพันธะสัญญาร่วมกัน ในการช่วยเหลือ และให้กำลังใจกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย 

หมายเหตุ : เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดกับผู้เข้าอบรม กิจกรรมและเวลาอาจมีความยืดหยุ่น