

SERVICE BEYOND EXPECTATION



อาจารย์ปวีณา สงวนชม

การให้บริการเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานของทุกองค์กร ทุกธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งแต่ละองค์กรต้องหากกลยุทธ์เพื่อดึงดูดลูกค้า โดยลูกค้าจะเลือกแหล่งบริการที่ดีเสมอ แหล่งบริการต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการพัฒนาการให้บริการอยู่เสมอ โดยปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมีจิตบริการ (Service Mind) เพื่อให้เป็นหลักยึดในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน และผลจากการมีจิตบริการที่ดี คือ

- ความสำเร็จของงาน ผู้ให้บริการที่ทำงานที่ได้รับผิดชอบสำเร็จรวดเร็วและเต็มใจที่จะทำงาน
- เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคลากรและองค์กร หรือที่เรียกว่า ภาพลักษณ์
- มีกำลังใจ เนื่องจากการมีจิตบริการที่ดีจะสะท้อนให้เกิดบรรยากาศที่ดี
- ทำงานได้อย่างมีคุณภาพ ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ต่อการพัฒนางานบริการได้ดีมากขึ้น

การสร้างจิตบริการที่ดีจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการดำเนินธุรกิจ ที่จะต้องมีการพัฒนาวิธีการให้บริการที่เข้ากับยุคหรือรูปแบบการใช้บริการของผู้รับบริการและมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- เรียนรู้ ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงด้านงานบริการ
- พัฒนาคุณค่าและศักยภาพด้านการบริการของตนเองให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- สามารถนำเทคนิคไปปรับใช้ในการบริการหรือการทำงานได้อย่างมีคุณภาพ

รูปแบบการเรียนรู้



บรรยายแบบมีส่วนร่วม 50%



แสดงความคิดเห็น 20%



กิจกรรมและฝึกปฏิบัติ 30%

ระยะเวลาการอบรม

1- 2 วัน (ตามวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย)

จำนวนผู้เข้ารับการอบรม

24 ท่าน เพื่อประสิทธิภาพสูงสุด ขอเป็นเลขคู่

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com

หัวข้อในการเรียนรู้

Session 1 : การเปลี่ยนแปลงเป็นความจริงของโลก

- Check-in ทักทาย สร้างบรรยากาศผ่านกิจกรรม “Who are you”
- ชวนคิด ชวนคุย โดยแบ่งกลุ่มพูดคุย “ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น คุณพบการเปลี่ยนแปลงอะไรเกิดขึ้นบ้างที่เกี่ยวกับงานบริการ” แบ่งเป็น การเปลี่ยนแปลงของลูกค้า , การเปลี่ยนแปลงของบรรยากาศ/สภาพแวดล้อม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของพนักงานเอง (ความคิด,ความรู้สึก,พฤติกรรม)
- แนวคิดของการเปลี่ยนแปลงในงานบริการ ,เราจะเพิ่มคุณค่าในงานบริการให้เกิดขึ้นมากกว่าที่เป็นอยู่ได้อย่างไรบ้าง?

Session 2 : คุณค่างานบริการเริ่มต้นได้จากคุณ, (Service is Awareness)

- เมื่อฉันตัดสินใจเป็นนักบริการ ,ความสามารถในงานบริการอยู่ในวิถีของทุกคน
- ชวนคิด ชวนคุย คุณให้นิยามหรือความหมายคำว่า “คุณค่าของงานบริการ” คืออะไร?
- คิดยังไปกับแนวคิดนี้ “ลูกค้าคือพระเจ้า”
- นักบริการกับความอดทนเป็นของคู่กันจริงหรือ ?
- งานบริการกับการขยายหน้าตาความอดทนของตนเอง
- ความสามารถในการเผชิญหน้าและรับมือกับปัญหา ด้วยการมีสติ (Service is Awareness) (ความคิด ความรู้สึก พฤติกรรม ร่างกาย) โดยจะเรียนรู้ผ่านกระบวนการฝึกทักษะในการจับสัญญาณภายในของตัวเรา เพื่อการพัฒนาตัว “สติ” ของแต่ละคนให้มีความแข็งแกร่งมากขึ้น
 - Workshop การฝึกเรียกสติผ่านเรื่องราวหรือปัญหาที่เคยพบ

Session 3 : ฟังอย่างไรให้ได้ยินเสียงลูกค้า

- เรียนรู้ระดับของการฟัง
- การสร้างโอกาสในการเชื่อมโยงระหว่างเรากับลูกค้า
- การค้นหาและได้ยินความคาดหวัง ความต้องการ เพื่อการนำเสนอให้กับลูกค้า
 - Role play ตามโจทย์ที่วิทยากร หรือ Case Study ที่องค์กรกำหนด

Session 4 : การพัฒนาบุคลิกภาพสู่ความประทับใจ (ภายใต้หน้ากาก)

- ทำอย่างไรให้ลูกค้ารู้ว่า “เรายิ้มหรือ Welcome ภายใต้หน้ากาก”
- การใช้น้ำเสียงที่ผ่านออกมาจากหน้ากาก
- เรียนรู้ 20 น้ำเสียงที่อาจก่อให้เกิดความรำคาญ เพื่อยกระดับการบริการให้น่าประทับใจ
- กระบวนการเรียนรู้ช่วงนี้จะเป็นการฝึกทักษะและเติมเต็มบุคลิกภาพของแต่ละท่านให้น่าดึงดูดและประทับใจมากขึ้น

Session 5 : Workshop ลูกโป่งบริการเพื่อส่งมอบบริการ

- วิทยากรกำหนดให้ทุกทีม เป่าลูกโป่ง ซึ่งผู้เข้าอบรมต้องค้นหาความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าให้เจอ พร้อมส่งมอบงานบริการที่ประทับใจ กระบวนการนี้จะรับลูกโป่งนั้น แต่หากไม่ถูกใจกรรมการผู้เข้าอบรมต้องมีสติ อาศัยการสังเกต ว่าเหตุใดกรรมการไม่รับลูกโป่งของทีม (ปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมในรูปแบบ Classroom – Virtual Classroom)
- สรุปเรียนรู้ร่วมกัน

