

EXCELLENT SERVICE MIND



อาจารย์เอกนรินทร์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา

งานบริการที่เป็นเลิศสร้างความประทับใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการ เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างความจงรักภักดีระหว่างลูกค้าและองค์กร การส่งเสริมให้พนักงานบริการมีทัศนคติ ความรู้และทักษะในงานบริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้พนักงานส่วนหน้า (Frontline staff) สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมืออาชีพ

ข้อมูลจากการศึกษาใน Harvard Business Review พบว่า ในปัจจุบัน พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก กล่าวคือมีความอ่อนไหวง่ายและให้ความสำคัญกับการให้บริการเป็นอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานเมื่อลูกค้าเกิดปัญหา (Empathy) และการตอบสนองอย่างรวดเร็วของพนักงาน นอกจากนี้ ร้อยละ 89 ของผู้ที่มาใช้บริการมักจะเล่าประสบการณ์ที่ไม่ดีให้คนอื่นฟัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผ่านช่องทาง Social Media ต่างๆ อีกทั้งการสื่อสารกับผู้ที่มาใช้บริการก็ไม่ควรเป็นรูปแบบตายตัว หากแต่พนักงานควรสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบและภาษาที่ใช้ในการสื่อสารให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไปได้

ในหลักสูตรนี้จะเป็นการผสมผสานการให้บริการเชิงประยุกต์ระหว่างทฤษฎีและการปฏิบัติ อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการของพนักงาน ตลอดจนถึงความรู้และทักษะในงานบริการ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจนเกิดผลลัพธ์ที่เกินความคาดหวังของผู้ที่มาใช้บริการและองค์กร จนเกิดเป็นความผูกพันของผู้ที่มาใช้บริการและพนักงาน อันจะนำไปสู่ผลประโยชน์ที่มั่นคงขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการอบรม

- กระตุ้นพนักงานให้มี service mind เพื่อสามารถบริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด น่าประทับใจ และเกินความคาดหมาย
- พัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานบริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกเห็น (First Impression) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- สร้างทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อให้พนักงานสามารถแก้ไขสถานการณ์ของลูกค้าได้ทันที (Situation Solving)
- พัฒนาระบบการคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) เพื่อให้พนักงานสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รูปแบบการอบรม



การบรรยาย 60%



การระดมสมองและกิจกรรม 40%

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com

หัวข้อ/เนื้อหาการอบรม

ความหมายและความสำคัญของ Service Mind

- ความสำคัญของ Service Mind
- การให้ความสำคัญของคุณค่าในแต่ละคน (Workshop)
- ความสำคัญของ Empathy ในงานบริการ
- วิวัฒนาการและพฤติกรรมของลูกค้า

การสื่อสารเชิงรุกของผู้ให้บริการ

- First Impression มารยาทไทยครองใจลูกค้า (การยืน เดิน นั่ง ไหว้ การรับ-ส่งของ การพายมือ และอื่นๆ)
- กิจกรรม: ฝึกการยืน เดิน นั่ง ไหว้
- ทักษะที่สำคัญของผู้ให้บริการ (การสังเกต การพูด การฟัง การตั้งคำถาม)
 - กิจกรรม: ฝึกทักษะการสื่อสาร

ประเภทของลูกค้าและวิธีการสื่อสาร

- ทฤษฎีสัตว์ 4 ทิศกับลูกค้า 4 แบบ
- เทคนิคการสื่อสารกับลูกค้าทั้ง 4 แบบ

เทคนิคการดูแล Mr.Unhappy

- ปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและพนักงาน 3 ระยะ
 - Sensing เข้าใจปัญหาของลูกค้า
 - Seeking หาทางเลือกเพื่อแก้ปัญหา
 - Settling เลือกวิธีที่ดีที่สุด
- ประเภทของ Mr.Unhappy
- เทคนิคการดูแล Mr.Unhappy
 - กิจกรรม: ฝึกปฏิบัติการแก้ปัญหาให้ Mr.Unhappy

Workshop: Service Excellence

ระยะเวลาการอบรม 1 วัน 09.00 – 16.00 น.

จำนวนผู้เข้าอบรม 30 ท่าน/รุ่น สำหรับ Classroom
20 ท่าน/รุ่น สำหรับ Virtual Classroom (ปรับกิจกรรม)

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com