

1 Day Workshop

Creating a Great Customer Experience at The Touch Point

อาจารย์ (ดร.) จูฑา ภัทรวรวิศิษฐ์



ในปัจจุบันทุกๆ องค์การต่างพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดความสำเร็จทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน คือภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือขององค์กร ทำให้ลูกค้าเชื่อมั่น ตัดสินใจใช้สินค้าและบริการ ชื้อซ้ำ บอกต่อ และเกิดความภักดีต่อตราสินค้า

หากพนักงานผู้ให้บริการสามารถส่งมอบบริการด้วยหัวใจในทุก ๆ จุดสัมผัสบริการ (Touch point) ด้วยการใส่ใจ สังเกต และมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า จะสะท้อนเป็นพฤติกรรมที่เหนือความคาดหมาย หลักสูตรนี้จึงเน้นให้พนักงานสามารถออกแบบพฤติกรรมที่สร้างประสบการณ์ที่สะท้อนความใส่ใจลูกค้าในทุก ๆ จุดสัมผัสบริการ ที่สามารถลงมือทำได้จริง เพื่อส่งมอบคุณค่าสูงสุด ทำให้ลูกค้าเกิดความผูกพันต่อสินค้าและบริการ นำไปสู่ภาพลักษณ์แห่งความสำเร็จอันยั่งยืนขององค์กร

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- สร้างจิตวิญญาณการเป็นผู้ให้บริการด้วยความใส่ใจ เพื่อส่งมอบคุณค่าสูงสุดในการบริการลูกค้า
- ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการมองในมุมลูกค้า และให้บริการอย่างเหนือความคาดหมาย
- เสริมสร้างให้พนักงานสามารถออกแบบพฤติกรรมที่สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ในทุก ๆ Touch point
- ส่งเสริมให้พนักงานแสดงพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และความสำเร็จอย่างยั่งยืน

ประโยชน์ที่จะได้รับ

พนักงานตระหนักถึงความสำคัญและเข้าใจ Brand ขององค์กรอย่างชัดเจน สามารถให้บริการลูกค้าด้วยความใส่ใจ สร้างประสบการณ์ที่ดี และส่งมอบคุณค่าสูงสุดให้กับลูกค้าในทุก ๆ Touch point เพื่อสร้างเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และนำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

แนวทางการฝึกอบรม

- Storytelling การเล่าเรื่องเพื่อให้เกิดภาพจำ และบรรยายเพื่อเข้าใจได้ง่าย
- Group Coaching เพื่อให้เกิดการถูกคิด มองเห็นเป้าหมาย วิธีการ และลงมือทำ
- Workshop เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน
- Activity ที่สนุกสนาน เพื่อสร้างความเข้าใจและบรรยากาศเชิงบวก
- Reflection การสะท้อนเพื่อเรียบเรียงชุดความรู้
- Action Planning ออกแบบการนำไปใช้ในสไตล์ของตนเอง

1 Day Workshop

Creating a Great Customer Experience at The Touch Point

อาจารย์ (ดร.) จูिता ภักธวรวิศิษฐ์



หัวข้อในการเรียนรู้

HEAD : ความรู้และทัศนคติต่อการบริการด้วยความใส่ใจ

- ความหมาย และความสำคัญของการบริการลูกค้าด้วยความใส่ใจ (Heart felt Service)
- เข้าใจ Brand และ Purpose ขององค์กร เพื่อส่งมอบบริการให้กับลูกค้าได้ตามสัญญา
 - Workshop - ศึกษาและระดมสมองถึงพฤติกรรมที่สะท้อน Brand และ Purpose ขององค์กร
- ความรู้สึกของลูกค้าในช่วงเวลาสัมผัสบริการ (Moment of Truth)

HEART : ความเข้าใจลูกค้าและจิตวิญญาณการให้บริการ

- เข้าใจ “ความรู้สึก” และ “ความต้องการ” ของลูกค้าเพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุด
 - Activity - หาความรู้สึกและความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และผู้ให้บริการ
- คุณค่าที่มากกว่าตัวสินค้าและบริการ
 - Activity - ค้นหาคุณค่าจากสินค้าและบริการแต่ละชนิด
- 3 หลักสำคัญของการบริการลูกค้าด้วยความใส่ใจ
- ความสำคัญของประสบการณ์ของลูกค้าในการใช้สินค้าและบริการ (Customer Experience)
 - Case Study - ศึกษากรณีตัวอย่างเพื่อสร้าง Customer Experience ที่ดี

HAND : การลงมือปฏิบัติ เพื่อส่งมอบบริการด้วยความใส่ใจ

- หลักการ “คิดเพื่อลูกค้า” และ “ทำเกินความคาดหมาย” เพื่อเพิ่มคุณค่าในการให้บริการ
- สร้างตัวช่วยในการบริการให้สะดวกยิ่งขึ้น ด้วยการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์

Workshop - “ปรับนิด Service ง่ายขึ้นเยอะ”

- ความพร้อม (Promptness) และความต่อเนื่องของการบริการ (Seamless Service)
 - Workshop - ออกแบบพฤติกรรมที่แสดงถึงความใส่ใจในแต่ละ Touch Point เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุด
- สะท้อนการเรียนรู้ร่วมกัน และออกแบบการนำไปใช้ในชีวิตการทำงาน

ระยะเวลาการอบรม

1 วัน 09.00 – 16.00 น.