

บริการลูกค้าภายในด้วยหัวใจเดียวกัน

COLLABORATIVE CUSTOMER SERVICE

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันทุกองค์กรต่างพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดความสำเร็จทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน คือการร่วมมือของคนในองค์กรเพื่อให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ ในขณะเดียวกัน การที่จะส่งมอบบริการออกสู่ลูกค้าภายนอกได้ต้องเริ่มจากลูกค้าภายในก่อน

หากพนักงานมีทักษะความสามารถในการบริการลูกค้าภายในองค์กร ตระหนักถึงความสำคัญ และมีทัศนคติเชิงบวกในการบริการแก่ผู้รับบริการด้วยความร่วมมือร่วมใจกัน จะสะท้อนเป็นพฤติกรรมในการให้บริการที่สร้างความประทับใจสูงสุด อีกทั้งเป็นการสร้างวัฒนธรรมการบริการให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลเกิดการบริการที่เป็นหนึ่งเดียวกันสู่ลูกค้าภายนอก

วัตถุประสงค์

1. สร้างทัศนคติเชิงบวกในการบริการให้แก่พนักงาน เพื่อสามารถสร้างความประทับใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ
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)
- ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ของผู้ให้บริการ
- การประสานงานมือโปรด้วย Flow Theory
- บุคลิกภาพอันพึงประสงค์ของผู้ให้บริการ และการสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression)
- เทคนิคการสื่อสาร
 - หลัก 3Vs Visual Vocal Verbal
 - ภาษากาย (Body Languages) เชิงบวกที่ใช้ในการทำงาน
 - การโน้มน้าวใจลูกค้าในการบริการ (Influence)
 - การฟังเชิงรุก (Active Listening)
 - การสื่อสารกับลูกค้า เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจ
- สร้างพันธมิตรสัญญาในการร่วมมือกันให้บริการลูกค้า

รูปแบบการฝึกอบรม

- บรรยาย
- Workshop + กิจกรรม

ระยะเวลาในการอบรม 1 วัน

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานผู้ให้บริการลูกค้าภายใน/นอกองค์กร (ทุกระดับ) จำนวนกลุ่มละ 20 - 30 ท่าน

วิทยากร อ.ฐิตา ภัทรวรรณวิเศษ ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ การบริการ และการสื่อสาร และโค้ชที่นำพาผู้เรียนสำรวจเพื่อเข้าถึงศักยภาพของตนเอง ด้วยการผสมผสานวิธีการที่หลากหลาย เช่น การให้ความรู้ (Training) การอำนวยความสะดวก (Facilitating) การสืบค้นเชิงบวก (Appreciative Inquiry) และการโค้ช (Coaching) เพื่อส่งเสริมให้กลุ่มผู้เรียนที่แตกต่างสามารถไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้อย่างเหมาะสม เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร และนำมาซึ่งความสุขในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว