

COMMUNICATION FOR IMPRESSIVE SERVICE

สื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจในการบริการ

หลักการและเหตุผล

ในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีอิทธิพลต่อชีวิตมนุษย์อย่างมาก องค์กรต่างใช้เทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง แต่สิ่งหนึ่งที่เทคโนโลยีไม่สามารถเข้ามาทดแทนได้เลยคือ การสร้างการบริการที่ทำให้ลูกค้ามีความประทับใจ (Delight) เพื่อลูกค้าซื้อซ้ำหรือบอกต่อ ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ลูกค้าเกิดความภักดีต่อตราสินค้า และขยายผลไปในวงกว้าง ซึ่งบุคลากรที่สำคัญคือ พนักงานบริการที่สื่อสารและสัมผัสกับลูกค้าโดยตรง หากพนักงานบริการไม่เข้าใจลูกค้า หรือไม่สามารถให้บริการลูกค้าอย่างมืออาชีพได้ อาจจะทำให้การบริการล่าช้า ไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร ส่งผลให้ขาดความน่าเชื่อถือ ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้า ทำให้องค์กรมีโอกาสสูญเสียลูกค้า และเกิดภาพลักษณ์เชิงลบต่อองค์กรในระยะยาว

ดังนั้นหากพนักงานบริการมีทักษะความสามารถในการสื่อสาร และมีทัศนคติเชิงบวกในการบริการลูกค้าอย่างเหนือความคาดหมาย จะสะท้อนเป็นพฤติกรรมในการให้บริการที่สร้างความประทับใจสูงสุด ทำให้ลูกค้าเกิดความผูกพันต่อสินค้าและการบริการ เกิดการซื้อซ้ำและบอกต่อ นำไปสู่ความสำเร็จอันยั่งยืนขององค์กร

วัตถุประสงค์

- สร้างทัศนคติเชิงบวกในการเป็นผู้ให้บริการ เพื่อการทำงานอย่างมีความสุข
- ส่งเสริมให้พนักงานให้บริการลูกค้าอย่างเหนือความคาดหมาย เพื่อเกิดประทับใจสูงสุด
- เสริมสร้างให้พนักงานมีแนวทางในการสื่อสารกับลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างมืออาชีพ

ประโยชน์ที่จะได้รับ

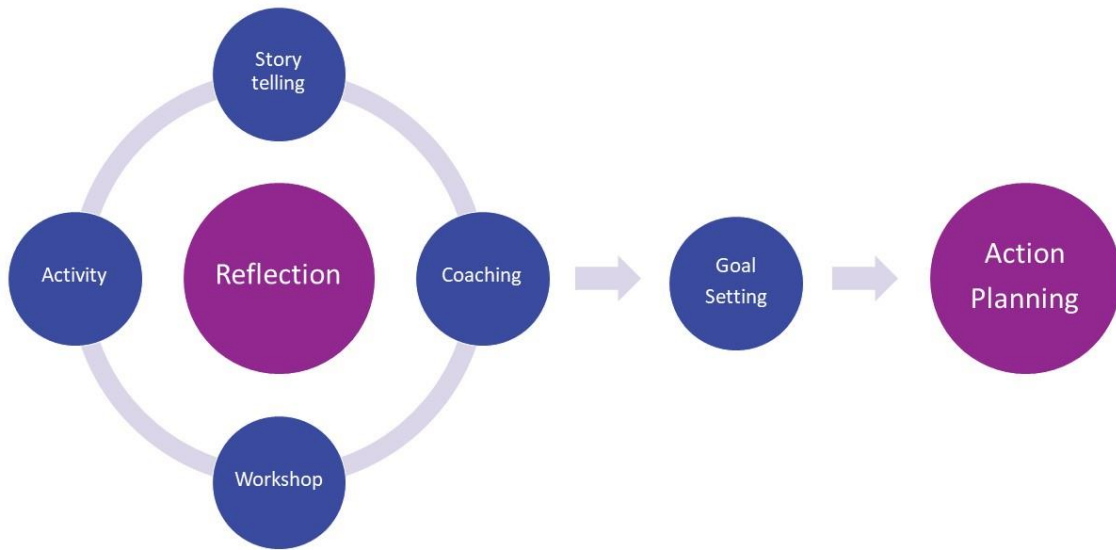
พนักงานตระหนักถึงความสำคัญ และเกิดทัศนคติเชิงบวกในการให้บริการลูกค้า เกิดความเข้าใจในความแตกต่างของลูกค้าสามารถเข้าใจความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าแต่ละแบบ สามารถปรับพฤติกรรมในการสื่อสาร และมีมารยาทในการบริการลูกค้า สามารถนำเอาความรู้ที่ได้รับไปใช้ในสถานการณ์การทำงานจริง เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพประสิทธิผลในการทำงาน สร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า และเกิดความสุขในการเป็นผู้ให้บริการ

หัวข้อในการฝึกอบรม

- การบริการและการปรับตัวในยุค Digital Disruption
- การสร้างสรรค์การบริการด้วยใจ ด้วยหลักการ Head Heart Hand
- โอกาสในการให้บริการที่เหนือความคาดหมาย (Beyond Expectation)
- ได้ใจลูกค้าตั้งแต่แรกพบด้วยบุคลิกภาพของผู้ให้บริการมืออาชีพ
- เข้าใจ Pain point ของลูกค้า และให้บริการลูกค้าที่หลากหลายได้อย่างประทับใจ
- ลูกค้าผูกพันกับสินค้าและบริการของเราในระดับใด
- เทคนิคการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจในการบริการ
 - ความคิดเชิงบวก (Positive Thinking) สำหรับผู้ให้บริการ
 - คำพูดที่ควร และไม่ควรใช้ในการบริการลูกค้า
 - น้ำเสียงที่เหมาะสมกับสถานการณ์
 - ภาษากายที่มีอิทธิพลต่อการบริการและสร้างความประทับใจ
 - การฟังเชิงรุก (Active Listening) เพื่อความเข้าใจลูกค้า
- มารยาทการบริการลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ (Etiquette)
 - เทคนิคการต้อนรับลูกค้า
 - เทคนิคการให้ข้อมูลลูกค้า
 - เทคนิคการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์
 - เทคนิคการตอบปฏิเสธอย่างไรให้ลูกค้าพึงพอใจ
- การบริหารจัดการในสถานการณ์ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ
- สะท้อนการเรียนรู้ร่วมกัน และออกแบบการนำไปใช้ในชีวิตการทำงาน

รูปแบบการฝึกอบรม

- การบรรยายและการเล่าเรื่องราวที่ดูใจ เพื่อให้เกิดภาพจำและนำไปใช้ได้จริง
- การโค้ชแบบกลุ่มเพื่อให้เกิดการคิด มองเห็นเป้าหมาย วิธีการ และลงมือทำ
- การทำ Workshop เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกฝน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน
- การใช้กิจกรรมที่สนุกสนานออกแบบขึ้นเป็นพิเศษ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ลึกซึ้ง
- การสะท้อนบทเรียนเพื่อเรียบเรียงชุดความรู้
- ตั้งเป้าหมายและออกแบบแนวทางในการนำไปใช้ในการทำงาน



ระยะเวลาในการอบรม จำนวน 1 วัน

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานบริการทุกระดับ จำนวนกลุ่มละไม่เกิน 30 ท่าน

วิทยากร

อาจารย์จิตา ภัทรวรรณวิศิษฎ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริการ พัฒนาบุคลิกภาพ และการสื่อสารเชิงบวก และเป็นโค้ชที่นำพาผู้เรียนสำรวจเพื่อเข้าถึงศักยภาพของตนเอง ด้วยการผสมผสานวิธีการที่หลากหลาย เช่น การให้ความรู้ (Training) การอำนวยความสะดวก (Facilitating) การสืบค้นเชิงบวก (Appreciative Inquiry) และการโค้ช (Coaching) เพื่อส่งเสริมให้กลุ่มผู้เรียนที่แตกต่างสามารถไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้อย่างเหมาะสม เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร และนำมาซึ่งความสุขในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว