

**COLLABORATIVE
CUSTOMER SERVICE
for EXCELLENT SERVICE**



อาจารย์จิตา ภักทรวิศิษฏ์

ในปัจจุบันทุกๆ องค์กรต่างพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดความสำเร็จทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน คือการร่วมมือของคนในองค์กรเพื่อให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ เพื่อลูกค้าซื้อซ้ำหรือบอกต่อ ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ลูกค้าเกิดความภักดีต่อตราสินค้า และขยายผลไปในวงกว้าง ในทางตรงข้าม หากแต่พนักงานแต่ละฝ่ายไม่ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกัน อาจจะทำให้บริการล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ส่งผลให้ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้า ทำให้องค์กรมีโอกาสูญเสียลูกค้า และเกิดภาพลักษณ์เชิงลบต่อองค์กรในระยะยาว

ดังนั้นพนักงานผู้ให้บริการนอกจากจะมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการสินค้าและบริการแล้ว ยังต้องตระหนักถึงความสำคัญ และมีทัศนคติเชิงบวกในการบริการลูกค้าด้วยความร่วมมือร่วมใจกันภายใน เพื่อสะท้อนเป็นพฤติกรรมในการให้บริการที่สร้างความประทับใจสูงสุด ทำให้ลูกค้าเกิดความผูกพันต่อสินค้าและบริการ เกิดการซื้อซ้ำและบอกต่อ นำไปสู่ความสำเร็จอันยั่งยืนขององค์กร

วัตถุประสงค์

- สร้างทัศนคติเชิงบวกในการบริการให้แก่พนักงาน เพื่อสามารถสร้างความประทับใจสูงสุดแก่ลูกค้า
- ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือกันในการบริการ เพื่อเกิดความรู้สึกที่ดีในการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดมาตรฐานการบริการเป็นหนึ่งเดียวกัน
- เสริมสร้างให้พนักงานมีแนวทางในการร่วมมือกันให้บริการลูกค้าอย่างเหนือความคาดหมาย (Beyond Expectation)

ประโยชน์ที่จะได้รับ

พนักงานตระหนักถึงความสำคัญ และเกิดทัศนคติเชิงบวกในการร่วมมือ และสนับสนุนกันเพื่อให้บริการลูกค้า เกิดความเข้าใจในความแตกต่างของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดความเห็นอกเห็นใจกัน เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการสื่อสาร และประสานงาน สามารถนำเอาความรู้ที่ได้รับไปใช้ในสถานการณ์การทำงานจริง เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงาน สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน และมีมาตรฐานการทำงานเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อส่งมอบบริการให้กับลูกค้า

กลุ่มเป้าหมาย – ผู้เข้าอบรม

พนักงานบริการทุกระดับ จำนวนไม่เกิน 30 ท่าน

ระยะเวลาการอบรม

1 วัน 09.00 – 16.00 น.

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com

หัวข้อในการเรียนรู้

- ความหมาย และความสำคัญของการบริการลูกค้า
- ความเข้าใจและตระหนักถึงความแตกต่างของตนเองและผู้อื่น เพื่อเกิดการยอมรับ (Self-awareness) และเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกัน (Empathy)
- การมีทัศนคติเชิงบวกในการให้บริการ (Service Mind & Service Excellent)
- ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ของผู้ให้บริการ
 - กิจกรรม ประเมินตัวเอง คน 4 แบบ แนวทางในการให้บริการในแบบต่าง ๆ เพื่อปรับในการให้บริการลูกค้าภายนอก ลูกค้าภายใน เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุด
- การประสานงานภายในแบบมือโปรด้วย Flow Theory เพื่อส่งมอบบริการให้กับลูกค้าภายนอก
- บุคลิกภาพอันพึงประสงค์ของผู้ให้บริการ และการสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression)
- เทคนิคการสื่อสารในงานเพื่อให้ได้ใจ ได้งานในการบริการ
 - หลัก 3Vs Visual Vocal Verbal
 - ภาษากาย (Body Languages) เชิงบวกที่ใช้ในการทำงาน
 - การโน้มน้าวใจลูกค้าในการบริการ (Influence)
 - การฟังเชิงรุก (Active Listening)
 - การสื่อสารกับลูกค้า เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจ
- สร้างพันธมิตรฯ ในการร่วมมือกันให้บริการลูกค้าที่มีมาตรฐานเป็นหนึ่งเดียวกัน (มี workshop)

แนวทางการฝึกอบรม

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



CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com