

การบริการที่เป็นเลิศ Service Excellence

📌 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันนี้ นับวันยิ่งยากลำบากขึ้นทุกทีที่องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน ไม่ว่าจะเป็นครกกิจทั่วไปหรือการผลิตหรือธุรกิจการให้บริการ จะประสบความสำเร็จบนพื้นฐานของราคา และลักษณะของสินค้า/บริการเท่านั้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เริ่มมีความแตกต่างกันน้อยลงทุกที **ดังนั้นตัวชี้วัดความได้เปรียบในการแข่งขันก็คือบุคลากรที่ทำหน้าที่บริการ** ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าของเราหันไปหาคู่แข่ง 68% มาจากการบริการที่ไม่ดี ในโลกของการเปลี่ยนแปลง ลูกค้ากำลังเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น แต่น่าเสียดายที่การบริการคุณภาพต่ำยังมีอยู่อย่างดาษดื่นในประเทศไทย ถึงเวลาแล้วที่ธุรกิจต่าง ๆ ควรลุกขึ้นมา สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้วยการสร้างความเหนือชั้นในการบริการ โดยการพัฒนาบุคลากร ด้านการบริการให้มีทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานทุกคนที่บ่งบอกว่า **ลูกค้าคือคนสำคัญที่สุด**

📌 วัตถุประสงค์

- เรียนรู้ และเข้าใจความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกธุรกิจ ซึ่งมีผลกระทบต่อการบริการลูกค้า
- เสริมสร้างทัศนคติและสร้างจิตสำนึกในงานให้บริการที่ดีในการให้บริการลูกค้า
- เรียนรู้และทำความเข้าใจมาตรฐานและแนวทางการให้บริการลูกค้า
- พัฒนาบุคลิกภาพที่ดี ให้เหมาะสมกับการให้บริการทั้งบุคลิกภาพภายใน และภายนอก

📌 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. พนักงานได้เรียนรู้การปรับเปลี่ยนทัศนคติในการให้บริการลูกค้า
2. พนักงานเข้าใจเรื่องกรบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการให้บริการลูกค้า การสื่อสาร
3. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ให้ลูกค้าพึงพอใจ
4. พนักงานมีเป้าหมายในการให้บริการลูกค้ายิ่งขึ้น

📌 เนื้อหา

1. สุขความท้าทายแห่งการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการ
 - ยุคโลกาภิวัตน์ ทุกคนในองค์กรคือผู้ให้บริการ
 - ใครคือลูกค้าของคุณ ? และลูกค้าสำคัญอย่างไร ?
2. คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ที่ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานต้องการ
 - ค้นหาจุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนาของตนเองในการบริการลูกค้า
 - การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าแต่ละ Style กันดีกว่า
 - คุณจะรับมือและสื่อสารกับลูกค้าแต่ละ Style ได้อย่างไร ?
3. ปัจจัยที่สร้างความสำเร็จในการบริการลูกค้าภายในและภายนอกที่เหนือความคาดหวัง
 - การให้บริการแบบพื้นฐาน (Stated Needs)
 - การให้บริการแบบเหนือความคาดหวัง (Implied Needs)
 - ทำไมความภักดีของลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญกับธุรกิจของเรา
 - มาตรฐานการให้บริการแบบ RATER
4. ขั้นตอนในการให้บริการ
 - เริ่มต้นให้ประทับใจ
 - เข้าใจความต้องการ
 - บริการถูกต้อง
 - รับรองความพอใจ
5. การสร้างทัศนคติและจิตสำนึกเชิงบวกที่ดี สู่การให้บริการที่เหนือความคาดหวัง
 - Play : เล่นให้เป็นงาน
 - Make Their Day : สร้างสรรค์วันดี
 - Be There : อยู่ตรงนั้น(ใส่ใจบริการ)

- Choose Your Attitude : เลือกทัศนคติ

รูปแบบการฝึกอบรม

- การบรรยายแบบมีส่วนร่วม (Participative Technique)
- กรณีศึกษาจากองค์กรอื่น ๆ (Case Study)
- กิจกรรมการสร้างทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude)
- แบบวิเคราะห์พฤติกรรมรายบุคคล (DISC)
- Workshop
- สื่อมัลติมีเดีย (Audio & Visual)

วิทยากร

อาจารย์อิทธิพันธ์ สันทัศน์