

# Proactive Service for Excellence

## การบริการเชิงรุกเพื่อสร้างความเป็นเลิศ

วิทยากร :

### อ. กิตติศักดิ์ วิวัฒน์ธนวงศ์ C.Ht. , NLP.

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญการฝึกอบรม อาทิ Personality Development, Mind Training, Proactive Service, The Art of Speaking and Communication, CRM CEM, HR for Non-HR, Training the Trainer , Leadership , EQ , NLP for Sales & Service Excellence and etc.

#### หลักการและเหตุผล

บนโลกที่ถูกรุกหลายท่าน เรียกว่าโลกที่แบนราบ เต็มไปด้วยกระแสของการเปลี่ยนแปลง การแข่งขัน และการพัฒนา โดยแน่นอนที่สุดคือการต่อสู้แข่งขันกันในเรื่องธุรกิจในรูปแบบแตกต่างหลากหลาย คนทำงานทุกท่านที่ต้องติดต่อสื่อสารทำธุรกิจในประเทศ หรือระดับสากล คงหลีกเลี่ยงไม่ได้ การติดต่อ การสื่อสาร การนำเสนอ และการต้อนรับลูกค้า ด้วยใจบริการ (Service Mind) ซึ่งต้องมี ทัศนคติ ต่องานบริการ บุคลิกภาพ และการสื่อสารที่ดีเป็นองค์ประกอบสำคัญ เพื่อการพัฒนาตนเองให้มีภาพลักษณ์ที่ดี และยั่งยืน พร้อมไปด้วยศักยภาพที่จะนำพาองค์กรสู่ความรุ่งโรจน์ในโลกใบใหม่

วิทยากรจึงได้พัฒนาหลักสูตร **“การบริการเชิงรุกเพื่อความเป็นเลิศ (Proactive Service for Excellence)”** ในการเสริมสร้างทัศนคติที่ดี ในการทำงานด้านการบริการ การมีบุคลิกภาพที่ดี ในสไตล์ของตนเอง มีมาดและท่วงท่าอริยาบถที่สง่างามในการต้อนรับลูกค้า และการทำงาน รวมถึงการวางแผนรับมือกับข้อร้องเรียน ซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งยังเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า หรือองค์กรต่างๆ แสดงให้เห็นถึงการมีจิตใจที่รักงานบริการ มีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจของท่าน

#### เนื้อหาหลักสูตร

Session 1 : 9.00-10.30 น.

1. กรณีศึกษาตัวอย่างเพื่อให้เห็นว่า บุคลิกภาพ และการสื่อสารที่ดี ในงานบริการ คืออะไร ทำมาช่วยทำให้พนักงานหลายๆ ท่าน หรือองค์กรประสบความสำเร็จ ร่ำรวย และยังใหญ่ได้ กรณีศึกษาองค์กรที่ประสบ ความสำเร็จในระดับประเทศ และระดับโลก รวมถึงการค้นหารูปแบบของ

มาตรฐานการบริการ และการสื่อสารในงานบริการเชิงรุก ให้เหมาะกับบุคลากร และองค์กรของท่าน เป็นสไลด์แบบใด (Case Study and Brain Storm - Proactive Service for Excellence)

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

- เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ และเกิดแรงบันดาลใจ ในเรื่องของการกำหนดมาตรฐานการบริการ และการสื่อสารเชิงรุกที่ดี ที่จะช่วยให้ทุกท่าน และองค์กรเดินเข้าสู่เส้นทางแห่งความสำเร็จ ในอย่างยั่งยืน รวมถึงหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบขั้นตอนการบริการขององค์กรขั้นต้น

เนื้อหาในการบรรยาย:

- เป็นการยกตัวอย่างองค์กรที่ประสบความสำเร็จในระดับโลกและระดับประเทศ โดยบุคลากร มีบุคลิกภาพ และการสื่อสารที่ดี โดยสามารถสร้างการใช้บริการหรือซื้อซ้ำอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดความจงรักภักดี จากลูกค้า ส่งผลถึงความเป็นเลิศและยิ่งใหญ่ขององค์กร (ชมวีดีโอ) เช่น โรงแรม โอเรียนเต็ล, AIS, StarBucks, Apple Inc. ฯลฯ

2. มารยาทต่างๆ ในการบริการเชิงรุก (Proactive Service) เริ่มจากการพูดทักทาย การต้อนรับอย่างประทับใจ ด้วยคำพูดมาตรฐาน การสอบถาม คำพูดที่ควรใช้ และไม่ควรใช้

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

- เพื่อให้เข้าใจถึงมารยาทที่สำคัญ และเป็นสากลในสังคมพร้อมฝึกปฏิบัติ  
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม โดดเด่นในงาน และการดำเนินชีวิตของตน เพื่อการยอมรับ และชื่นชมจากคนอื่นๆ ที่ได้พบเห็น

กิจกรรม ปรับปรุงคำพูดทักทาย การสื่อสารในการต้อนรับ และการสอบถามให้น่าฟัง

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:

- ฝึกความคิดเชิงบวกให้สามารถใช้คำพูดและภาษาเชิงบวกที่น่าฟังในการทักทายพูดคุยกับคนอื่นๆ เพื่อความประทับใจ

Break : 10.30-10.45 น.

Session 2 : 10.45-12.00 น.

3. SERVICE Protocol เช่น การใช้น้ำเสียง ภาษากาย การไหว้ การยืน การเดิน การพาลูกค้าไปยังจุดบริการต่างๆ ด้วยภาษากายมาตรฐาน เช่นการพายมือ การให้เซ็นเอกสาร ฯลฯ การนั่งต้อนรับพูดคุยกับลูกค้า

กิจกรรม การต้อนรับ การแนะนำสินค้า และบริการ ที่น่าประทับใจ

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:

เพื่อให้สามารถ ไหว้ การยืน การนั่ง การเดิน รวมถึงมารยาทการต้อนรับ ที่สง่างามและเสนอข้อมูลสินค้าหรือบริการที่ปฏิบัติอยู่ในองค์กร เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มาติดต่อพบปะด้วย

#### 4. ฝึกปฏิบัติการใช้ภาษากาย น้ำเสียง คำพูด ให้เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ และเหมาะสมกับกลุ่มของลูกค้า

**กิจกรรม** การต้อนรับ การแนะนำสินค้า และบริการ ที่น่าประทับใจ

**วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:**

เพื่อให้สามารถ ไหว้ การยืน การนั่ง การเดิน รวมถึงมารยาทการต้อนรับ ที่สง่างามและเสนอข้อมูลสินค้าหรือบริการที่ปฏิบัติอยู่ในองค์กร เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มาติดต่อพบปะด้วยมาตรฐานการสื่อสารงานในบริการที่ดี

**Lunch** : 12.00-13.00 น.

**Session 3** : 13.00-14.30 น.

#### 5. ขั้นตอนและกระบวนการรับข้อมูลจากลูกค้า Voice of Customer (VOC) และ การรับข้อเสนอแนะจากลูกค้า (Customer Feedback) รวมถึงกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Complaint Handling)

บรรยายถึงขั้นตอนและกระบวนการจัดการกับข้อเสนอแนะจากลูกค้า (Customer Feedback) และข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Complaint Handling) ที่เหมาะสมต่อองค์กรของเรา

เช่น การรับข้อร้องเรียนมาตรฐาน วิธีการปฏิบัติ แต่ละขั้นตอน วิธีการหาเวลามาตรฐาน SLA (Service Level Agreement) โดยรวม

**วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:**

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ทบทวน และค้นหาขั้นตอนและกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า

6. ฝึกปฏิบัติ นำมาตรฐานขั้นตอนและกระบวนการรับข้อมูลจากลูกค้า Voice of Customer (VOC) และ การรับข้อเสนอแนะจากลูกค้า (Customer Feedback) รวมถึงกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Complaint Handling) ด้วยเทคนิคในการสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ด้วย Model 4R การตอบข้อโต้แย้ง การรับมือกับปัญหา ข้อร้องเรียน และข้อขัดแย้งในงานขายและบริการ เพื่อเปลี่ยนข้อร้องเรียนเป็นโอกาสพัฒนาการขายและบริการ ให้เป็นเลิศ อย่างยั่งยืน

**กิจกรรม** ระดมสมองหาขั้นตอนและกระบวนการจัดการกับข้อเสนอแนะจากลูกค้า (Customer Feedback) และข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Complaint Handling) ที่เหมาะสมต่อองค์กรของเรา โดยนำกรณีที่เกิดขึ้นจริงมารวมกลุ่มวิเคราะห์หาขั้นตอน และเวลามาตรฐาน SLA (Service Level Agreement) ของการรับข้อร้องเรียนแต่ละขั้นตอน และเวลาที่ใช้โดยรวมในแต่ละกรณี

**วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:**

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ทบทวน และค้นหาขั้นตอนและกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า รวมถึงระบุเวลามาตรฐาน SLA ในแต่ละขั้นตอน

**กิจกรรม** ฝึกการสื่อสาร และรับมือกับข้อร้องเรียน ด้วย Model 4R

โดยแบ่งกลุ่ม 2-3 ท่าน/กลุ่ม ให้สลับกันในกลุ่ม 1-2 ท่านเป็นลูกค้า มาร้องเรียนในสถานการณ์ใกล้เคียงความจริงที่สุด และอีก 1-2 ท่านใช้ทักษะที่อบรมมาในการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์และรับมือ กับข้อโต้แย้ง หรือข้อร้องเรียน

**วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:**

- เพื่อให้ทราบวิธีการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับลูกค้า เช่นการใช้โทรศัพท์ Facebook ฯลฯ
- เพื่อปรับใช้ในการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- เพื่อให้เห็นวงจรของงานบริการที่ต้องมีการร้องเรียนและบริหาร จัดการให้เป็นโอกาสที่ดีได้

**Break : 14.30-14.45 น.**

**Session 4 : 14.45-16.00 น.**

**7. พัฒนาบุคลิกภาพโดยรวม ในการพูด และเทคนิคการตอบคำถามให้กับลูกค้า อย่างมืออาชีพ ทั้ง การพบหน้า และการติดต่อผ่านโทรศัพท์ การสื่อสารในงานบริการ ด้วย Model L E P A A T T ( Listen, Empathy , Paraphrase , Ask , Alternative Choice , Time ,Thank)**

**วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:**

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และทักษะใน ภาษาพูด และภาษากาย (โดยเฉพาะการใช้สายตา) เพื่อการสื่อสารความคิดหรือ ข้อมูลให้ผู้ฟัง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะการพูด การถาม และตอบคำถาม การใช้น้ำเสียง ผ่านโทรศัพท์ อย่างมืออาชีพ
- เพื่อเรียนรู้การออกแบบคำพูด และการวางโครงสร้างคำพูด
- ฝึกเทคนิคการใช้รูปแบบการสื่อสารต่างๆ เพื่อใช้อธิบาย และตอบคำถาม

**กิจกรรม "ตอบคำถาม - สื่อสารเพื่อรับข้อร้องเรียน"**

**วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:**

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมฝึกปฏิบัติภาษาพูด ภาษากายเพื่อการนำเสนอความคิดหรือข้อมูลให้กับลูกค้า ทั้งการพบหน้าและการใช้โทรศัพท์ติดต่อ
- เพื่อปรับใช้ในการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า

**รูปแบบกิจกรรม:**

- เป็นการสาธิตโดยรวมทั้งหมดที่ได้เรียนรู้มา ทั้งคำพูดเชิงบวก ภาษากาย และการใช้สายตาในการพูดให้ข้อมูล และการตอบคำถามต่างๆ โดยให้ผู้เข้าฝึกอบรมร่วมปฏิบัติทุกท่าน
- เพื่อให้เห็นวงจรของงานบริการที่ต้องมีการร้องเรียนและบริหาร จัดการให้เป็นโอกาสที่ดีได้

**8. EQ รวมถึงการจัดการด้านอารมณ์ เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ และ Workshop การออกแบบประสบการณ์ด้านบวกในการบริการให้ลูกค้า**

**วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:**

- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถจัดการทางอารมณ์ และมี EQ ที่ดี รวมถึงสร้างแรงบันดาลใจให้กับตนเองและผู้อื่นในการทำงานบริการให้เป็นเลิศได้
- เพื่อระดมสมองการเริ่มต้นทำ งานบริการเพื่อให้ลูกค้ามีความจงรักภักดี
- เพื่อฝึกปฏิบัติปรับใช้แนวความคิดปรับปรุง งานบริการ วิธีการจะใช้รูปแบบการเขียน Mind Map
- เพื่อรวบรวมแนวคิด ที่ได้เรียนรู้มาเพื่อไปประยุกต์ใช้ รวมถึงเป็นการให้คำมั่นสัญญาในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของตนเอง (Commitment)

สรุปการบรรยาย ถาม-ตอบ และชมวิดีโอผู้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานต่อไป

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีบุคลิกภาพภายใน(ความคิดเชิงบวก) และภายนอกที่ มีความเชื่อมั่น สง่างาม รวมถึงสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเอง และองค์กร
2. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ และเสริมสร้างทักษะในการ พัฒนาท่วงท่า กริยา ที่สง่างามของตน อีกทั้งทราบ มารยาททางสังคม เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
3. มีมาตรฐานการบริการ ที่ดี เหมาะสมในงานของตนเพื่อให้ลูกค้าประทับใจ
4. ผู้เข้าอบรมมีทัศนคติ มีแรงบันดาลใจ และมีเป้าหมาย ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารในงานบริการและพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อความสำเร็จในงานของตน และองค์กร รวมถึงมีความเชื่อมั่น และรักองค์กรมากขึ้น
5. ผู้เข้าอบรมเข้าใจ และสามารถนำหลักในการบริการมา กำหนด ขั้นตอน และวิธีการบริการ ให้มีความเหมาะสมกับองค์กร เพื่อใช้งานได้จริง รวมถึงมีแนวทางในการพัฒนาต่อยอดต่อไป (เข้าสู่การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ CRM และบริหารประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า CEM)

### รูปแบบการอบรม

บรรยายแบบ Adult Learning Approach, Role Play กิจกรรมสนุกรสนาน เกม และ การปฏิบัติกร (Workshop) ภาพยนตร์ดีมีบทเรียน (Lesson from Movies) โดยผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมทุกๆ หัวข้อ

## ระยะเวลาการจัดสัมมนา

เพื่อให้ครอบคลุม ถึงเนื้อหา และ การปฏิบัติกร (Workshop) ระยะเวลาในการอบรม 1 วัน