

หลักสูตร การใส่ใจบริการด้วยจิตบริการที่มุ่งมั่น

หลักการและเหตุผล

บนโลกที่วุ่นวายหลายท่าน เรียกว่าโลกที่แสนวุ่นวาย เต็มไปด้วยกระแสของการเปลี่ยนแปลง การแข่งขัน และการพัฒนา โดยแน่นอนที่สุดคือการต่อสู้แข่งขันกันในเรื่องธุรกิจในรูปแบบแตกต่างหลากหลาย คนทำงานทุกท่านที่ต้องติดต่อสื่อสารทำธุรกิจในประเทศ หรือระดับสากล คงหลีกเลี่ยงไม่ได้กับการติดต่อ การสื่อสาร การนำเสนอ และการต้อนรับลูกค้า ด้วยใจบริการ (Service Mind) ซึ่งต้องมี ทัศนคติ ต่องานบริการ และระบบขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนลูกค้า เพื่อตอบสนองได้อย่างตรงจุด และตรงใจ ลูกค้าเป็นองค์ประกอบสำคัญ เพื่อให้พร้อมไปด้วยศักยภาพที่จะนำพาองค์กรสู่ความรุ่งโรจน์ในโลกใบใหม่

วิทยากรจึงได้พัฒนาหลักสูตร "Customer Care with Strong Service Mind" การใส่ใจบริการด้วยจิตบริการที่มุ่งมั่น ในการเสริมสร้างทัศนคติที่ดี ในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าในงานบริการ การมีทักษะการเจรจาประสานความร่วมมือ และ EQ ที่ดี ในสไตล์ของตนเอง มีการวางแผนรับมือกับข้อร้องเรียน และการพัฒนาปรับปรุงงานบริการ ซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งรวมทั้งยังเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า หรือองค์กรต่างๆ แสดงให้เห็นถึงการมีจิตใจที่รักงานบริการมีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรธุรกิจของท่าน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ถึงสาเหตุการเกิดข้อร้องเรียนจากลูกค้า และสามารถปรับมุมมองทัศนคติที่มีต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า ให้เป็นเชิงบวก และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้
- ผู้เข้าอบรมได้ความรู้ ความเข้าใจ สามารถได้เรียนรู้ และแยกแยะประเภทของข้อร้องเรียน เพื่อหา Solution ของข้อร้องเรียนแต่ละประเภทได้
- ผู้เข้าอบรมมี EQ รวมถึงการจัดการทางอารมณ์ เพื่อการบริการที่เป็นเลิศและ สามารถนำศาสตร์พลังจิตใต้สำนึก NLP มาประยุกต์ใช้ในการรับข้อร้องเรียน
- ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และทักษะในการเจรจาประสานความร่วมมือ กับลูกค้าและบุคคลที่ต้องติดต่อประสานงานด้วย
- ผู้เข้าอบรมเข้าใจและสามารถนำหลักในการบริการมา กำหนด ขั้นตอน และวิธีการบริการให้มีความเหมาะสมกับองค์กร เพื่อใช้งานได้จริง รวมถึงมีระบบการจัดการกับข้อร้องเรียน และวงจรการแก้ไขข้อร้องเรียน เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการนำข้อร้องเรียนของลูกค้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนา และสามารถนำมาใช้ปรับปรุงงานบริการ (Service Improvement) ให้ดียิ่งขึ้นได้

เนื้อหา

1. เรียนรู้ความคาดหวัง และพฤติกรรมของผู้รับบริการการตอบสนองต่อความต้องการนั้นๆ อย่างตรงจุด เกณฑ์ที่ผู้รับบริการใช้ในการตัดสินคุณภาพการบริการทันทีที่กระบวนการบริการ สิ้นสุดลง
กิจกรรมการสร้างทัศนคติเชิงบวกเพื่อความพร้อมในงานบริการ

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

เพื่อเรียนรู้ความคาดหวัง และพฤติกรรมของลูกค้า ผู้รับบริการเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการได้ตามมาตรฐานขององค์กร หรือเหนือกว่าความคาดหวัง

2. การเรียนรู้ว่าทำไมถึงได้เกิดข้อร้องเรียนจากลูกค้า ปรับมุมมองทัศนคติที่มีต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า ให้เป็นเชิงบวก และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ขั้นตอนและกระบวนการรับข้อมูลจากลูกค้า Voice of Customer (VOC) และ การรับข้อแนะนำจากลูกค้า (Customer Feedback) รวมถึงกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Complaint Handling)

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

เพื่อให้สามารถมีมุมมองทัศนคติที่ดี ต่อการรับข้อร้องเรียนของลูกค้า และสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานบริการ และองค์กร

3. เรียนรู้หลักการ และทักษะในการสื่อสารประสานความร่วมมือ (Communication & Collaboration) กับลูกค้าและบุคคลที่ต้องติดต่อประสานงานด้วยองค์ประกอบสำคัญ ที่กำหนดชัยชนะของนักเจรจาและนักโน้มน้าวใจพร้อมทำแบบประเมินว่าคุณมีสไตล์การสื่อสาร หรือจรรยาบรรณใด

4. การครอบครองเกมและการช่วงชิงสิทธิ์ในการสรุปประเด็นรวมถึง การกำหนดทางเลือกที่ดีที่สุดหากการเจรจาไม่เป็นไปตามคาดหวัง (Best Alternative to a Negotiated Agreement : BATNA) เรียนรู้เรื่องการหา Solution ให้กับข้อร้องเรียนของลูกค้า ในแต่ละประเภท

5. เรียนรู้และฝึกฝนทักษะในการเจรจาประสานความร่วมมือ ด้วยเทคนิคการฟัง4ระดับ (Listening Technique) ทักษะการฟังที่ดี โดยเฉพาะ การรับฟังอย่างเข้าใจ (Empathic Listening) เทคนิคในการสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องด้วย Model 4R (R = Receive รับฟัง, R = Reactive of feeling สะท้อน, R = Restatement ทวนความ, R = Review สรุปความ)การตอบข้อโต้แย้ง การรับมือกับปัญหา ข้อร้องเรียนและข้อขัดแย้งในงานขายและบริการ เพื่อเปลี่ยนข้อร้องเรียนเป็นโอกาสพัฒนาการขายและบริการให้เป็นเลิศต่อองค์กร อย่างยั่งยืน

6. พัฒนาการพูด และเทคนิคการตอบคำถามให้กับลูกค้า รับข้อมูลจากลูกค้า Voice of Customer (VOC) และ การรับข้อเสนอแนะจากลูกค้า (Customer Feedback) ในสถานการณ์ที่มีความเข้าใจไม่ตรงกัน หรือมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจและการยอมรับให้แก่ลูกค้าอย่างมืออาชีพด้วย Model E P A A T T(Listen, Empathy , Paraphrase , Ask , Alternative Choice , Time ,Thank)

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ และทักษะใน ภาษาพูด และภาษากาย เพื่อการสื่อสารความคิดหรือข้อมูลให้กับลูกค้า ในการรับข้อร้องเรียน รับข้อมูลของ Voice of Customer (VOC) และ การรับข้อเสนอแนะจากลูกค้า (Customer Feedback)

7. Work shop การวิเคราะห์แยกแยะปัญหา หรือสถานการณ์ที่ได้พบ การเจรจาประสานความร่วมมือ และการจัดการกับข้อร้องเรียน และวงจรการแก้ไขข้อร้องเรียน เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการนำข้อร้องเรียนของลูกค้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนา และสามารถนำมาใช้ปรับปรุงงานบริการ (Service Improvement) ให้ดียิ่งขึ้นได้

วัตถุประสงค์ในการบรรยาย:

เพื่อให้ทราบการจัดการกับข้อร้องเรียน และวงจรการแก้ไขข้อร้องเรียน รวมถึงสรุปแนวทางการนำมาใช้เพื่อปรับปรุงงานบริการ(Service Improvement) ให้ดียิ่งขึ้น

8. EQ รวมถึงการจัดการทางอารมณ์ เพื่อการบริการที่เป็นเลิศและ Workshop การนำศาสตร์พลังจิตใต้สำนึก NLP มาประยุกต์ใช้

วัตถุประสงค์ของกิจกรรม:

เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถจัดการทางอารมณ์ และมี EQ ที่ดี รวมถึงสร้างแรงบันดาลใจให้กับตนเองและผู้อื่นในการทำงานบริการให้เป็นเลิศได้

เพื่อให้ทราบวิธีการใช้ศาสตร์ NLP มาประยุกต์ใช้ เช่น การมีแนวคิดบวก เชิงสร้างสรรค์ในการจัดการกับข้อร้องเรียนจากลูกค้า

เพื่อรวบรวมแนวคิดที่ได้เรียนรู้มาเพื่อไปประยุกต์ใช้ รวมถึงเป็นการให้คำมั่นสัญญาในการพัฒนาคุณภาพการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Commitment) สรุปการบรรยาย ถาม-ตอบ และชมวีดีโอผู้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานต่อไป

รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยายแบบ Adult Learning Approach, Role Play กิจกรรมสนุกสนาน เกม และ การปฏิบัติการ (Workshop), ภาพยนตร์ดีมีบทเรียน (Lesson from Movies) และ Group Coaching โดยผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมทุกๆ หัวข้อ

ระยะเวลา

1 วัน