

## การบริการที่เป็นเลิศ Service Excellence

### 🍌 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันนี้ นับวันยิ่งยากลำบากขึ้นทุกทีที่ องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจทั่วไปหรือการผลิต หรือธุรกิจการให้บริการ จะประสบความสำเร็จบนพื้นฐานของราคา และลักษณะของสินค้า/บริการเท่านั้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เริ่มมีความแตกต่างกันน้อยลงทุกที **ดังนั้นตัวชี้วัดความได้เปรียบในการแข่งขันก็คือบุคลากรที่ทำหน้าที่บริการ** ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าของเราหันไปหาคู่แข่ง 68% มาจากการบริการที่ไม่ดี ในโลกของการเปลี่ยนแปลง ลูกค้ากำลังเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น แต่หาเสียดยที่การบริการคุณภาพต่ำยังมีอยู่อย่างดาษดื่นในประเทศไทย ถึงเวลาแล้วที่ธุรกิจต่างๆ ควรลุกขึ้นมา สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้วยการสร้างความเหนือชั้นในการบริการ โดยการพัฒนาบุคลากร ด้านการบริการให้มีทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานทุกคนที่บ่งบอกว่า **ลูกค้าคือคนสำคัญที่สุด**

### 🍌 วัตถุประสงค์

- เรียนรู้ และเข้าใจความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกธุรกิจ ซึ่งมีผลกระทบต่อค่าบริการลูกค้า
- เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า
- เสริมสร้างทัศนคติและสร้างจิตสำนึกในงานให้บริการที่ดีในการให้บริการลูกค้า
- เรียนรู้และทำความเข้าใจมาตรฐานและแนวทางการให้บริการลูกค้า
- พัฒนาบุคลิกภาพที่ดี ให้เหมาะสมกับการให้บริการทั้งบุคลิกภาพภายใน และภายนอก

### 🍌 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

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

### 🍌 เนื้อหา

1. ความหมายที่แท้จริงของ Customer Centricity
2. ความหมายของคำว่าบริการ (Service Excellence)
3. การพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าภายใน
4. สู่ความท้าทายแห่งการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการ
  - ทุกคนในองค์กรคือผู้ให้บริการ
  - ใครคือลูกค้าของคุณ? และลูกค้าสำคัญอย่างไร?
5. คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ที่ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานต้องการ
  - ค้นหาจุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนาของตนเองในการบริการลูกค้า
  - การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าแต่ละ Style กันดีกว่า
  - คุณจะรับมือและสื่อสารกับลูกค้าแต่ละ Style ได้อย่างไร?
6. ปัจจัยที่สร้างความสำเร็จในการบริการลูกค้าภายในและภายนอกที่เหนือความคาดหวัง
  - การให้บริการแบบพื้นฐาน (Stated Needs)
  - การให้บริการแบบเหนือความคาดหวัง (Implied Needs)

- ทำไมความภักดีของลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญกับธุรกิจของเรา
  - มาตรฐานการให้บริการแบบ RATER
7. ขั้นตอนในการให้บริการ
    - เริ่มต้นให้ประทับใจ
    - เข้าใจความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า
    - บริการถูกต้อง
    - รับรองความพอใจ
    - ประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับจากการบริการที่ดีของเรา
  8. ความแตกต่างระหว่างการสร้างความพอใจ กับ ความประทับใจ
  9. เทคนิคในการให้บริการอย่างมืออาชีพ
  10. การพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าภายใน
  11. การสร้างทัศนคติและจิตสำนึกเชิงบวกที่ดีสู่การให้บริการที่เหนือความคาดหวัง
    - Play : เล่นให้เป็นงาน
    - Make Their Day : สร้างสรรค์วันดี
    - Be There : อยู่ตรงนั้น (ใส่ใจบริการ)
    - Choose Your Attitude : เลือกทัศนคติ

### การประเมินผล

- ✓ มีระบบการประเมินผลในการฝึกอบรม และนำมาวิเคราะห์เพื่อชี้วัดความสำเร็จ

### รูปแบบการฝึกอบรม

- การบรรยายแบบมีส่วนร่วม (Participative Techniques) 20%
- สื่อมัลติมีเดีย (Audio & Visual)
- กิจกรรมการสร้างทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude)
- การจำลองสถานการณ์จริง (Simulation/Role Play) ในการบริการลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ
- Workshop

### ระยะเวลา

ครึ่งวัน