



SUSTAINABLE SERVICE BEYOND EXCELLENCE

ในโลกของการแข่งขัน ปฏิเสธไม่ได้ว่าสินค้าที่มีคุณภาพได้มาตรฐานเพียงอย่างเดียวไม่สามารถจะมัดใจลูกค้าให้อยู่กับเราได้ยาวนานอีกต่อไป การบริการ (Service) จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ลูกค้าจะพิจารณาเลือกใช้สินค้าและบริการ ถึงกระนั้น การบริการที่ได้มาตรฐานก็กลับกลายเป็นเรื่องธรรมดาไปเสียแล้ว ปัจจุบันยุคของการบริการได้ถูกพัฒนาขึ้นไปอยู่ในระดับของการบริการที่เรียกว่า “การบริการที่อยู่เหนือความคาดหวัง” เพื่อจะได้รับคามพึงพอใจและประทับใจสูงสุดจากลูกค้า

การบริการที่เหนือความคาดหวังคือทำอะไรเราจึงจะจับความต้องการของลูกค้าและส่งมอบสิ่งที่ลูกค้าต้องการ แทนที่จะส่งมอบสิ่งที่เราต้องการให้ลูกค้า ทำอย่างไรเราจึงจะเป็นผู้ที่ลูกค้านึกถึงก่อนเสมอ ทำอย่างไรผู้ให้บริการจึงจะสามารถเข้าอกเข้าใจลูกค้า (Empathy) และเข้าถึงจิตใจลูกค้าได้อย่างลึกซึ้ง ง่ายๆ คือ การซื้อใจลูกค้านั่นเอง สุดท้ายคือ ทำอย่างไรให้บุคลากรเกิดจิตใจของการบริการ (Service Mind) เพื่อพร้อมที่จะส่งมอบการบริการที่ประทับใจ (Service Delivery) เพื่อการครองใจลูกค้าให้กลับมาใช้บริการและบอกต่อความประทับใจให้กับลูกค้าในอนาคต ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องอาศัย การสร้าง การคงอยู่และความต่อเนื่องของการให้บริการที่เหนือความเป็นเลิศ

การอบรมบุคลากรเพื่อสร้างแบบแผนและกำหนดทิศทางจึงเป็นเครื่องมือสนับสนุนที่สำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพจนเป็นการบริการที่เหนือความคาดหวังได้อย่างแท้จริง

และหากปัญหาเหล่านี้ยังเกิดขึ้นในการบริการขององค์กร

- ลูกค้าไม่กลับมาใช้บริการท่านอีกเพราะความเฉยชาและไม่ใส่ใจ
- ไม่มีบทสนทนาในการให้บริการแบบมืออาชีพ
- ไม่มีรูปแบบการบริการหรือขั้นตอนในการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน
- ไม่ตระหนักในการสร้างบุคลิกภาพที่ดีที่เหมาะสมกับงานบริการ
- ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกท่านในรูปแบบเดียวกันโดยไม่ได้อธิบายว่าลูกค้ามีหลายประเภท และลูกค้าแต่ละประเภทต้องการการดูแลเอาใจใส่ที่ไม่เหมือนกัน
- ไม่ได้นำข้อมูลของลูกค้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อรักษาลูกค้าให้อยู่กับเราอย่างยั่งยืน
- ไม่รู้จักวิธีสร้างความประทับใจเหนือความคาดหวัง และขาดการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า
- ไม่มีวิธีการจัดการกับคำร้องเรียน (Complaint) ของลูกค้า กลัวและหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับลูกค้าที่ร้องเรียน

หลักสูตร SUSTAINABLE SERVICE BEYOND EXCELLENCE จะทำให้พนักงานในองค์กร

- เห็นความเป็นเลิศด้านการบริการด้วยองค์ประกอบทั้งสองประการ คือ จิตใจให้บริการ (Service Mind) และเทคนิคในการส่งมอบการบริการที่ประทับใจ (Service Delivery Techniques)
- มีบุคลิกภาพที่ดีที่เหมาะสมกับงานบริการ ทั้งการแต่งกาย ท่วงท่าอิริยาบถ การสนทนา เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจให้กับลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการของเรา (SMART Personality)
- สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการฟังด้วยหัวใจและเข้าใจ (Deep Empathy) และการพูดหรือบทสนทนาที่แสดงให้เห็นถึงความละเอียดละไมในการบริการ (Effective Communication in Service)
- แยกแยะความแตกต่างของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เพื่อส่งมอบการบริการและดูแลเอาใจใส่กับลูกค้าแต่ละประเภทได้อย่างแม่นยำ (Customer Uniqueness)
- สามารถสร้างรูปแบบและขั้นตอนในการส่งมอบการบริการที่เป็นมาตรฐาน แสดงถึงความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ (Service Standard and Procedure)
- ครองใจลูกค้าให้กลับมาใช้บริการเราอีก และที่สำคัญ บอกต่อความประทับใจให้กับลูกค้าในอนาคตด้วยเคล็ดลับของ “การบริการให้เป็นตำนาน” (Legendary Service)
- จัดการกับข้อมูลของลูกค้า (Customer Profile) และนำข้อมูลที่มีค่านั้นกลับมาใช้เพื่อรักษาลูกค้าไว้กับเราอย่างยั่งยืน
- จัดการกับคำร้องทุกข์ (Complaint) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นขั้นเป็นตอน รับอารมณ์และตอบสนองลูกค้าได้อย่างเข้าอกเข้าใจ ฝึกใช้ประโยคทองที่สามารถสะกดลูกค้าแบบอยู่หมัด เปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส (Handling Complaint)

หัวข้อในการเรียนรู้

- ทำไมลูกค้าไม่กลับมา
- Service Mind คืออะไร และสำคัญอย่างไร คุณมีมากน้อยแค่ไหน
- รักแรกพบ ด้วยการเปิดตัวที่ประทับใจ
- ชื่อ (ของลูกค้า) นั้นสำคัญไหม
- บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ - มาต้องตา วาจาต้องใจ ภายในต้องเยี่ยม
- บทสนทนาในการบริการแบบมืออาชีพ
- บทสนทนา น้ำเสียง ท่าทาง อะไรสำคัญกว่ากัน
- เพราะลูกค้าไม่เหมือนกัน – การให้บริการกับลูกค้า 4 ประเภท
- การสร้างวัฒนธรรมการบริการแบบ "ตำนาน"
- การบริการเหนือความคาดหวัง
- ทักษะการฟังแบบเข้าใจ
- การจัดการกับคำร้องเรียน – พลิกวิกฤติพิชิตใจ
- Job Description ใหม่ของคุณ
- สรุป อภิปราย ตอบคำถาม

รูปแบบการฝึกอบรม

- เปิดและปรับทัศนคติก่อนสร้างความตระหนักรู้ ก่อนนำสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์
- เรียนรู้ผ่านรูปแบบวิธีการสอนที่หลากหลายผ่านกิจกรรมกลุ่ม เกม VDO และ Workshop ที่ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้
- ผู้เรียนมีโอกาสได้ฝึกปฏิบัติจริงเพื่อให้เกิดทักษะก่อนนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง
- เรียนรู้ผ่านรูปแบบการโค้ชชิ่ง ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาตัวเองอย่างยั่งยืน
- บรรยายภาคการเรียนรู้เป็นแบบสนุกสนานและเป็นกันเอง ชวนติดตาม ไม่น่าเบื่อ

วิทยากร

อาจารย์พากร อัดตนนนท์

วิทยากรและโค้ชผู้ชำนาญการด้านการบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence Professional)