



Proactive Service Team : Winning Customer's Heart ชนะใจลูกค้าด้วยทีมบริการแบบ Proactive

หลักการและเหตุผล

ปัญหาของการบริการที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจและอาจนำไปสู่การไม่กลับมาใช้บริการอีก มักเกิดขึ้นจากบุคลากรที่

- ไม่มีจิตใจให้บริการ ไม่ได้คำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ไม่ได้คิดถึงผลลัพธ์สุดท้ายที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้า
- สื่อสารผิดพลาดทำให้ลูกค้าได้สินค้าและบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการและล่าช้า
- ไม่รู้จักการทำงานเชิงรุก ทำงานแค่ตามหน้าที่ รอให้ลูกค้าเป็นฝ่ายสอบถามข้อมูล
- ขาดการประสานงานที่ดีในหน่วยงานหรือต่างหน่วยงาน มีทัศนคติเชิงลบต่อผู้ร่วมงาน

การที่จะชนะใจลูกค้า ต้องเข้าใจหลักการและแนวคิดของ “การยึดความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก (Customer Orientation)” ด้วยการให้บริการโดยมองในมุมของลูกค้าว่าลูกค้าต้องการอะไร สิ่งที่ทำอยู่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าหรือไม่

การที่บุคลากรจะสามารถมีแนวความคิดและหลักการดังกล่าว และนำไปประยุกต์ใช้ในงานบริการได้จนเป็นอุปนิสัยนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุติใจให้บริการ (Service Mind) ทำงานบริการเชิงรุก (Proactive) สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication) และทำงานเป็นทีม (Teamwork) เพื่อสร้างการบริการที่เป็นเลิศเหนือความคาดหวังตลอดวงจรของการให้บริการของลูกค้า (Customer Lifecycle)

วัตถุประสงค์

หลักสูตรนี้จะทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถ

- ยึดการทำงานตามหลัก Customer Oriented โดยคิดถึงผลลัพธ์สุดท้ายที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้ามากกว่าการทำงานตามหน้าที่
- สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดความผิดพลาดที่ส่งผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้า
- ทำงานแบบ “นำเสนอ (Proactive)” มากกว่า “รอสนอง (Reactive)” หรือทำงานแบบ “เชิงรุก” มากกว่า “เชิงรับ”
- ทำงานเป็นทีม สนับสนุนซึ่งกันและกันเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

หัวข้อในการเรียนรู้

Module 1

ลูกค้าคือศูนย์กลาง (Customer Centric)

- แนวความคิดและหลักการของ ลูกค้าคือศูนย์กลาง (Customer Centric)
- การยึดความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก (Customer Orientation)
- จิตใจให้บริการ (Service Mind) คุณสมบัติหลักของผู้ให้บริการ
- การบริการเหนือความคาดหวัง (Service Beyond Expectation)

- การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลของลูกค้า (Customer Profile)
- การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเห็นผล (Complaint Handling)

Module 2

การสื่อสารงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient Service Communication)

- ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารที่ผิดพลาด (Problems of Poor Communication)
- องค์ประกอบของการสื่อสาร (Factors of Communication)
- การสื่อสารเชิงบวกและสร้างสรรค์ (Positive Communication)
- อาวุธสำหรับการสื่อสารเพื่อความเข้าใจตรงกัน (Tool for Effective Communication)
- เทคนิคการสื่อสารให้เข้าใจได้อย่างง่ายๆ (Techniques of Clear Communication)
- การฟังอย่างเข้าใจ (Empathic Listening)
- การสร้างความสัมพันธ์ระดับลึกในการสื่อสาร (Matching and Mirroring)

Module 3

การทำงานและการบริการแบบ Proactive

- การทำงานและการบริการแบบ Proactive คืออะไร
- ความแตกต่างของการ นำเสนอ กับ รอสอง Proactive vs Reactive
- การตั้งผลลัพธ์ในการทำงาน (Outcome Setting)
- การกำหนดความตั้งใจก่อนเริ่มงานประจำวัน (Intention Setting)
- Commitment พันธะสัญญา ปักใจแห่งความสำเร็จ
- คนทำงาน 4 ประเภท คุณอยากเป็นแบบไหน (4 Types of Workforce)

Module 4

ทีมแห่งชัยชนะ (Winning Team)

- คุณสมบัติของทีมแห่งชัยชนะ (Characters of Winning Team)

- ชุมชนแห่งการร่วมมือ (Coordinated Community)
- เข้าใจความต่างของคน 4 ประเภท ดิน น้ำ ลม ไฟ (Understanding of 4 Types of People)
- การสร้างทีมแห่งชัยชนะ (Winning Team Building)

Module 5

Action Plan

- การนำบทเรียนไปใช้ในการทำงานจริง (Application)
- คำถามโค้ชซึ่งเพื่อการพัฒนา (Coaching Questions)
- การเขียน Action Plan เพื่อการลงมือทำ (Your Action Plan)

รูปแบบการฝึกอบรม

- เปิดและปรับทัศนคติก่อนสร้างความตระหนักรู้ ก่อนนำสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์
- เรียนรู้ผ่านรูปแบบวิธีการสอนที่หลากหลายผ่านกิจกรรมกลุ่ม เกม VDO และ Workshop
มากมาย ที่ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้
- ผู้เรียนมีโอกาสได้ฝึกปฏิบัติจริงเพื่อให้เกิดทักษะก่อนนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง
- เรียนรู้ผ่านรูปแบบการโค้ชซึ่ง ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาตัวเองอย่างยั่งยืน
- บรรยายภาคการเรียนรู้เป็นแบบสนุกละเอียดและเป็นกันเอง ชวนติดตาม ไม่น่าเบื่อ

ระยะเวลา

1 วัน 6 ชั่วโมง (09.00 น. – 16.00 น.)

จำนวนผู้เข้าอบรม

ไม่เกิน 25 ท่าน