



## โครงการ กลยุทธ์การบริการลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ สำหรับปฏิบัติการ

มีคำกล่าวที่ว่า “มุ่งสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ มุ่งสู่การปรับปรุงคุณภาพบริการ” เพราะ คำตอบสุดท้ายของความพยายามทั้งหมดที่จะส่งผลให้ธุรกิจอยู่รอด หรือล้มสลาย คือ ลูกค้า และจากสัจธรรมของการประกอบธุรกิจที่ว่า ในโลกธุรกิจ ทุกวันนี้ การแข่งขันด้านราคา คุณภาพ และเทคโนโลยีของสินค้า แทบจะไม่มีช่องว่างให้ใช้เป็นกลยุทธ์ เพื่อเอาชนะคู่แข่งในระยะยาวได้

การบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า เคยเป็นสิ่งที่ถูกมองข้าม ต้องนำกลับมาขัดป้อนเสียใหม่ ให้มีความสำคัญ พัฒนาพนักงานบริการให้มีความเป็นเลิศ ในด้านนี้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อเอาใจลูกค้าให้เกิดการบริโภคแบบซ้ำซ้ำ บอกต่อ ขายเพิ่ม และภักดีในตราองค์กร (Brand Loyalty) เพราะทุกองค์กรธุรกิจตระหนักแล้วว่า ถ้าไม่มีลูกค้า ก็ไม่มีธุรกิจ หากไม่ใส่ใจลูกค้าเพียงนิด ธุรกิจมีสิทธิ์ล้มสลายได้

พนักงานในหน่วยงาน ถือเป็นเสมือนตัวแทนขององค์กร ที่ลูกค้าสัมผัสโดยตรงเพื่อต้องการให้ดูแลและใส่ใจ ดังนั้นจึงต้องพัฒนาอย่างจริงจัง

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

พนักงาน มีแนวคิด ทักษะที่ดี ตลอดจนความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มีพฤติกรรม การปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และ ยินดี (Service Mind ) สร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ พร้อมทั้งสามารถบริหารข้อร้องเรียน ส่งผลให้การเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่หลักของบุคลากรในหน่วยงานเป็นไปด้วยความราบรื่น บรรลุผลสำเร็จ

Principle of Success	วัตถุประสงค์ Objective
<b>Principle of Life</b>  <b>Module 1</b>  <b>Mindset for success</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เน้นความสำคัญ ศักยภาพภายในเพื่อทำชีวิตให้ก้าวหน้าและสำเร็จ</li> <li>2. ค้นพบเป้าหมายที่เพิ่มพูนพลังในชีวิต</li> <li>3. สร้างทัศนคติทางบวกต่อ ตนเอง ผู้อื่น องค์กร ลูกค้า ปัญหาเพื่อสร้างความสำเร็จ</li> </ol>
<b>Principle of Life</b>  <b>Module 2</b>  <b>Effective Communication</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจหลักการพื้นฐานของการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>2. เข้าใจและเห็นความสำคัญของบทบาทและความรับผิดชอบของตนในการสื่อสารความในองค์กร</li> <li>3. เพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสารความด้วย การพูด การฟัง การประสานงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและแก้ปัญหาในการบริหารงานประจำวัน</li> </ol>
<b>Principle of Roles &amp; Responsibility</b>  <b>Module 3</b>  <b>ความสำคัญของงานบริการ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ในงานสร้างความเป็นมืออาชีพในการทำงาน</li> <li>2. เพื่อตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้า</li> <li>3. เพื่อสร้างมาตรฐานต่อการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและประทับใจ</li> </ol>

## Principle of Life

Module 1 Attitude for success (การสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน บันดาลชีวิตสัมฤทธิ์ผล)

### หลักการและเหตุผล

มนุษย์สามารถพัฒนาได้ โดยฐานคิดจากทัศนคติที่ดี บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตร้อยละ 96 % คือผู้มีมุมมองทัศนคติที่ดีในชีวิต หลักคิด ความมุ่งมั่น ทั้งแนวคิดแบบสร้างสรรค์ การจัดการตนเอง การสร้างแรงบันดาลใจ ความรู้ลึก เคารพศรัทธาและเชื่อมั่นตนเอง ทั้งความรักองค์กรแบบมืออาชีพ

หลักสูตร “การสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน บันดาลชีวิตสัมฤทธิ์ผล” มุ่งมั่นจะพัฒนาศักยภาพด้านทัศนคติทางบวกต่อการทำงานในองค์กร และแนวทางการดำเนินชีวิตให้สัมฤทธิ์ผลทุกๆ ด้าน ความเชื่อมั่นในศักยภาพตนเอง จะนำมาบันดาลให้ชีวิตตนสัมฤทธิ์ผลทางบวก และทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปอย่างมีประสิทธิภาพก้าวหน้าอย่างมั่นคงถาวรตลอดไป

### วัตถุประสงค์

1. สร้างทัศนคติทางบวกต่อผู้ร่วมงานในองค์กรทุกระดับ
2. เน้นความสำคัญ ศักยภาพภายในเพื่อทำชีวิตให้ก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทัศนคติทางบวกต่อการทำงานในองค์กร ศรัทธาองค์กร รักองค์กร-กร และทำเพื่อองค์กร

## Principle of Life

Module 2 Effective Communication การสื่อสารที่เกิดประสิทธิผล

### หลักการและเหตุผล

*การติดต่อสื่อสาร (Communication)* เป็นคำที่สำคัญมากคำหนึ่ง เพราะถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสารธุรกิจก็จะไม่สามารถดำเนินได้ หรือถ้าปราศจากความสามารถทางการสื่อสาร หรือไม่สามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้เกิดความเครียด ความกังวลใจ โมโห ผิดหวัง และเข้าใจผิด

ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างมากสำหรับผู้นำ เพราะการทำงานในองค์กรมีพฤติกรรมความต้องการเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน ทั้งนี้โดยที่ผู้นำมีความสามารถในการสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ โดยแสดงออกในรูปของความต้องการ ความปรารถนา ความรู้สึกนึกคิด ความรู้และประสบการณ์ต่างๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง เมื่อผู้นำมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารที่ดีแล้ว ผู้นำก็จะสามารถเข้าใจวิธีการคิดของผู้อื่น ทำให้ผู้นำสามารถปรับวิธีการปฏิบัติกับแต่ละคนได้แตกต่างกัน

การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร หากมีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ย่อมช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปด้วยความราบรื่นไม่ติดขัด หรือเสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ ดังนั้น องค์กรจึงควรตระหนักเรื่องการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้อง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิผลและสามารถแข่งขันกับธุรกิจประเภทเดียวกันได้

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจหลักการพื้นฐานของการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เข้าใจและเห็นความสำคัญของบทบาทและความรับผิดชอบของตนในการสื่อข้อความในองค์กร
3. เพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อข้อความด้วย การพูด การฟัง การประสานงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารและแก้ปัญหาในการบริหารงานประจำวัน

### เนื้อหาหลักสูตร

- ความหมาย ความสำคัญ และบทบาทของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพิ่มคุณค่าทัศนคติ ที่มีผลในการสื่อสาร
- คุณค่าของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการประสานงานที่มีประสิทธิผล

- คุณสมบัติของนักสื่อสารที่ดี (Good Communicator)
  - ทำอย่างไรจึงจะเป็นทั้ง นักพูด และ นักฟัง ที่ดี
  - การสร้างความน่าเชื่อถือในการพูด
  - การวิเคราะห์ ตน ,ผู้ที่สื่อสารด้วย, เรื่องที่สื่อสาร
- ปัญหาและข้อผิดพลาดที่พบบ่อยในการสื่อสารและประสานงาน
- แนวทางแก้ไขข้อผิดพลาดในการสื่อสารและประสานงาน
- ทักษะและรูปแบบการสื่อสารสื่อสารในแนวทางสมัยใหม่
  - ◆ การสื่อสารเชิงปฏิภริยาสัมพันธ์
    - ◆ การรักษาหรือเพิ่มพูนศักดิ์ศรี
    - ◆ การรับฟังและสนองตอบด้วยความเห็นใจ
    - ◆ การขอความช่วยเหลือเพื่อช่วยกันแก้ปัญหา
    - ◆ การสื่อสารเฉพาะบุคคลและเฉพาะสถานการณ์
  - ◆ การฟัง
    - ◆ คนเรารู้สึกว่าตนเอง “มีความสำคัญมากขึ้น” เมื่อมีคนรับฟัง เขาจะรู้สึกว่าตัวตนมากขึ้น ปลอดภัยมากขึ้น มั่นใจมากขึ้นและจะเริ่มไว้วางใจ
    - ◆ การได้รับความสนใจด้วยการรับฟัง เป็นประสบการณ์ที่ชวนให้ประหลาดใจ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะมันเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นน้อยครั้งมาก
    - ◆ ผู้คนส่วนใหญ่มักจะคิดไว้ก่อนว่าตนเองเป็นผู้ฟังที่ดี สิ่งที่เราส่วนใหญ่ไม่ได้ตระหนักก็คือ การเป็นผู้รับฟังที่โดดเด่นอย่างเหนือชั้นนั้น ต้องใช้ความพยายามอย่างมีสติ
    - ◆ การฟังที่ดี ไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ...  
แต่เกิดจากการ “ฝึกฝน” อย่าง... “หนัก” เท่านั้น

## Workshop ฝึกปฏิบัติและกรณีศึกษา

- ฝึกปฏิบัติและกรณีศึกษาจริงจากผู้เข้าอบรม
- อภิปรายข้อเสนอแนะทางการปรับปรุง การสื่อสารภายในหน่วยงาน
- สรุป อภิปราย ชักถามปัญหา

## Principle of Roles & Responsibility

### Module 3 ความสำคัญของงานบริการ

#### เนื้อหา

#### ความสำคัญของงานบริการ

- ธรรมชาติของงานบริการ กับ ธรรมชาติของลูกค้า
- บทบาทหน้าที่ในการทำงาน
- แนวคิดใหม่ : ลูกค้า ไม่ใช่พระเจ้า แต่เป็นแขกคนสำคัญ (Be My Guest)
- ความสำคัญของลูกค้า / ประเภทของลูกค้า
- วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า
- สาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการ

#### การปฏิบัติการบริการอย่างมืออาชีพเพื่อสร้างความพึงพอใจ

- การปรับปรุงคุณภาพบริการลูกค้า (Improving Service Quality)
- กระบวนการปฏิบัติการมืออาชีพ (เตรียมตัว - ติดต่อสื่อสาร - ติดตาม)

#### เทคนิคที่สำคัญเพื่อสร้างความประทับใจ

- วิธีปฏิบัติเมื่อเกิดการร้องเรียน การต่อว่า ของลูกค้า.
- ทักษะที่ต้องมีเมื่อถูกลูกค้าร้องเรียน
- เทคนิคการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างลูกค้ากับองค์กร
- เทคนิคการจัดการกับอารมณ์โกรธ และข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมืออาชีพอย่างมีประสิทธิภาพและระดับการตัดสินใจในการเรียกร้องจากลูกค้าแต่ละลักษณะ

วิทยากร ฌีญัฐทิปปันณ์ สุวรรณธรรมมา

ระยะเวลาในการอบรม 3 วัน / รุ่น

วิธีการฝึกอบรม เทคนิคการสอนเนื้อหาใช้สื่อประสม เช่น กิจกรรมกลุ่ม และบทบาทสมมติ,

ถาม-ตอบ, การบรรยายเชิงสนทนา กรณีศึกษา การวิเคราะห์ อภิปราย

ระดมสมอง workshop เน้นการปฏิบัติงานจริง ให้เข้ากับประเด็นปัญหาและความต้องการมากที่สุด