

“การบริการด้วยใจ ” SERVICE MIND

หลักการและเหตุผล

ในโลกปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจมีอยู่สูงมาก ธุรกิจต่างๆหันมาแข่งขันกันด้วยการบริการแก่ลูกค้าทั้งนี้ งานบริการถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งซึ่งส่งผลโดยตรงต่อผู้รับบริการโดยทันที ความประทับใจในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดึงดูดลูกค้า และสามารถให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นและ ซื่อสัตย์ต่อการให้บริการขององค์กรนั้นๆ ดังนั้นธุรกิจที่เน้นการให้บริการต้องเสริมสร้างและพัฒนาพนักงานของตนให้มีจิตสำนึกในงานบริการขณะเดียวกัน พนักงานที่ให้บริการต้องพัฒนาตนเองให้มีจิตสำนึกในงานบริการด้วย เพื่อให้เกิดภาพพจน์ความสุ่ต้องงานที่ปฏิบัติ อยู่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาความรู้พื้นฐานในด้านการบริการ และแนวทางในการให้บริการสำหรับพนักงาน
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการบริการที่ดีเลิศ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถให้บริการที่ดีเลิศกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

หัวข้อในการฝึกอบรม

1. บทนำ
 - ความหมายของการบริการลูกค้า
 - ความหมายโดยนัยของการบริการกับสมาชิกทีม
 - รู้จักลูกค้าของคุณ
2. ค้นหาความต้องการของลูกค้า และช่วยเหลือลูกค้าตามความต้องการนั้น
 - การสร้างความประทับใจ ทั้งก่อนและหลังการบริการ
 - การสร้างบรรยากาศเป็นกันเองในการสนทนากับลูกค้า
 - การสร้างความคุ้นเคยกับลูกค้า
 - การค้นหาความคาดหวังของลูกค้า
 - การรับฟังทางออกของปัญหา และการให้บริการลูกค้าตามข้อสรุปที่ตกลงกัน
3. ทักษะระหว่างบุคคลต่อการบริการที่ดีเลิศ
 - การวางท่าทางภายนอก และการแสดงออกทางใบหน้าที่เหมาะสม
 - การพูดทวนประโยคของผู้พูดตามความเหมาะสม
 - การตอบสนองด้วยคำพูดที่ถูกต้องและการให้คำถามที่เหมาะสม

- การใช้น้ำเสียงที่เหมาะสมในการสนทนา : การรักษาระดับน้ำเสียง/และการเน้นคำพูดที่ใช้ในการสนทนา

- การสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
- เทคนิคการบริการให้ลูกค้าประทับใจ

4. การรับมือกับคำบ่นของลูกค้า

- วางท่าอย่างใจเย็นและแสดงความนับถือในระดับที่เหมาะสม
- เปิดโอกาสให้ลูกค้าได้ระบายความโกรธ
- ค้นหาข้อเท็จจริงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
- เสนอทางเลือกหรือข้อยุติ
- การจบการสนทนาด้วยการแสดงออกที่ประทับใจ

วิธีการฝึกอบรม

- บรรยาย
- กิจกรรมกลุ่ม

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงาน ,หรือบุคคลอื่นที่มีความเกี่ยวข้อง

จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ประมาณ 20 – 30 คน/รุ่น

หัวข้อการอบรม

09.00 -09.30 น.

1. การสร้างความรู้ความเข้าใจใน เรื่อง “การบริการลูกค้า”

- อธิบายถึงเรื่องราวที่เกี่ยวกับความหมายของการบริการลูกค้า

09.30 – 10.30 น.

2. ค้นหาความต้องการและช่วยเหลือลูกค้าตามความต้องการ

- อธิบายถึงเรื่องราวที่เกี่ยวกับความหมายของการบริการลูกค้า

- อธิบายถึงการสร้างความประทับใจ
- สร้างบรรยากาศเป็นกันเอง
- การสร้างความคุ้นเคยและหาความคาดหวังของลูกค้า
- การรับฟังปัญหาและให้บริการลูกค้าตามข้อสรุปที่ตกลงกับลูกค้า

10.45 -12.00 น.

3. ทักษะระหว่างบุคคลต่อการบริการที่ดีเลิศ

- อธิบายถึงทักษะการสื่อความ
- หลักการพูดและหลักการฟังที่ดี (Speaking & Listening): ภาษากายของผู้พูดและผู้ฟัง (Body Language)
- การสร้างทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า

13.00 –16.00 น.

4. การรับมือกับคำบ่นของลูกค้า

- การเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้ระบายความโกรธ
- การค้นหาข้อเท็จจริงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเสนอทางเลือกหรือข้อยุติ
- การจบการสนทนาด้วยการแสดงออกที่ประทับใจ

รหัสหลักสูตร SM-03-01