

หลักการและเหตุผล

การดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน หรือรักษาสถานะลูกค้าของบริษัทฯ ให้คงอยู่ในปัจจุบันไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถการผลิตสินค้าใหม่ๆ ออกสู่ตลาดเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอีกด้วย ซึ่งกลุ่มลูกค้าไม่ใช่เฉพาะลูกค้าภายนอกเท่านั้น แต่ยังรวมถึงลูกค้าภายในด้วย เพราะเมื่อใดก็ตามการทำงานที่ต้องติดต่อสื่อสารกับคนอื่น การบริการต้องเกิดขึ้นแน่นอน ดังนั้นการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงาน แต่กระบวนการทำงานใหม่ๆ ก็เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วส่งผลให้การทำงานบริการต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงไปด้วยไม่สามารถทำแบบตั้งรับได้อีกต่อไป ตรงกันข้ามพนักงานทุกคนต้องรู้จักวิธีการทำงานเชิงรุก ด้วยการวางแผนล่วงหน้าอย่างละเอียดรอบคอบ ให้พร้อม กับสถานการณ์ที่กำลังจะเกิดขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถสอบถามและรับฟังความต้องการของลูกค้าได้
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ครบถ้วนตามกรอบหรือแนวทางปฏิบัติที่กำหนด
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเมื่อต้องชี้แจงและอธิบายถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการแก่ลูกค้า

เนื้อหาหลักสูตร

MODULE 1 ทักษะที่ดีในงานบริการ

- งานบริการมีความสำคัญอย่างไร
- เส้นสีในงานบริการขององค์กรอยู่ที่ไหน
- ความคาดหวังในงานบริการของลูกค้า

กิจกรรม : ระดมความคิด เปลี่ยนทัศนคติในการบริการ

- ลูกค้ากับการมองงานบริการของเรา
- สภาพความพร้อมของนักบริการที่มองข้ามไม่ได้
- กิจกรรมงานบริการ ยากหรือไม่?
- เปลี่ยนความคิดเชิงบวกเพื่อพัฒนางานบริการ
- คุณค่างานบริการ...ดูจากไหน
- นักบริการเป็นบุคคลที่สำคัญอย่างไร

กิจกรรม : สร้างพลังความคิดเพื่อพัฒนาทัศนคติตนเองในการบริการ

MODULE 3 แรงแบนดาลใจในการทำงานด้านบริการ

- ทำไมธุรกิจต้องพัฒนาคุณภาพงานบริการ
- ปัญหาการทำงานด้านบริการ

MODULE 4 **สร้างสรรค์พลังงานทีมงานเพื่อการบริการที่ดี**

- ทีมงานบริการที่ดีต้องเป็นอย่างไร
- สิ่งทีทีมงานบริการต้องตระหนักในงานบริการ
- **Key Success** การชนะตนเองเพื่อก้าวสู่นักบริการมืออาชีพ

กิจกรรม : Workshop นักบริการกับการเข้าใจมุมมองงานบริการ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้ารับการอบรมสามารถสอบถามและรับฟังความต้องการของลูกค้าได้
2. ผู้เข้ารับการอบรมตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ครบถ้วนตามกรอบหรือแนวทางปฏิบัติที่กำหนด
3. ผู้เข้ารับการอบรมสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเมื่อต้องชี้แจงและอธิบายถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการแก่ลูกค้า

วิธีการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่าย เพลิดเพลิน โดยมีความลึกซึ้งเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจ ยอมรับ และนำไปปฏิบัติตาม อีกทั้งตรงตามเป้าหมายที่ทางองค์กรได้กำหนดไว้

1. การบรรยายแบบมีส่วนร่วม **Participative Technique**
2. ฝึกปฏิบัติที่ละขั้นตอนและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ (**Work Shop**)
3. แสดงการสาธิตจำลองให้เกิดการพัฒนา (**Adult Learning Approach Role Playing**)
4. ฝึกปฏิบัติพัฒนาร่างกายและจิตใจ เพื่อเสริมบุคลิกภาพภายนอก และภายใน
5. การใช้ **Application** อุปกรณ์เทคโนโลยี สื่อมัลติมีเดีย
6. การถ่ายทอดแบบ **Two way communication**

รูปแบบการฝึกอบรม

1. การบรรยายทฤษฎีเนื้อหา เรื่องเล่า ประสบการณ์ 30 %,
2. กิจกรรมเกมส์กระบวนการ Role play Workshop 40 %,
3. การระดมสมอง (Brainstorm) สะท้อนความคิด (Reflective practice) 30 %