

Course Outline

หลักสูตร Service Excellence

หลักการและเหตุผล

แม้ปัจจุบันเป็นยุคของเทคโนโลยีดิจิทัล แต่สุดท้ายแล้วปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจได้นั้นก็คือ การบริการ และเพื่อสร้างความประทับใจ สร้างพลังแห่งการบอกต่อ สร้างความผูกพันต่อสินค้าและบริการได้อย่างยั่งยืน ต้องเป็น “การบริการด้วยใจ” (Service Mind) โดยมุ่งให้ความสำคัญต่อการให้บริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้าเป็นสำคัญ การบริการลูกค้ายังหมายถึง การบริการลูกค้าภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ต้องสร้างทัศนคติที่ดี ทั้งต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจต่อหน้าที่และบทบาทการให้บริการ ที่มีใช้เพียงส่วนงาน Customer Service เท่านั้นที่ให้บริการลูกค้า หากว่าทุกคนที่อยู่ในองค์กร ล้วนแต่เป็นผู้ให้บริการอยู่เสมอทุกวัน การทำงานบริการในปัจจุบัน ต้องใช้พลังใจ พลังกาย ความรู้ ความสามารถ มากกว่าในอดีตมาก เพราะลูกค้ามีความต้องการ และมีความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ในมุมมองของผู้ให้บริการ ควรสร้างสมดุลชีวิตทำงานอย่างมีความสุข เพราะเมื่อพนักงานมีความสุข ลูกค้าก็จะสัมผัสได้ถึงรอยยิ้ม ความสุข และบริการที่ออกมาจากใจ (Service Mind) อย่างแท้จริง ตรงนี้จึงเป็นกุญแจสำคัญ ในการสร้างสรรคบริการให้ลูกค้าประทับใจได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้นการเข้าอบรมหลักสูตรนี้จะช่วยยกระดับ Mind set สร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของงานบริการ และจะเสริมสร้างความรู้และทักษะการบริการ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เห็นคุณค่าดีในตนเองและผู้อื่น ได้ให้ใช้ศักยภาพที่มีได้อย่างเต็มความสามารถ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเสริมสร้างความรู้ ทักษะ ทัศนคติที่ดีต่องานบริการด้วยใจ (Service Mind) อย่างเป็นระบบ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถปรับยกระดับคุณภาพบริการให้เป็นเลิศ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจผลกระทบจากพฤติกรรม ภาษาท่าทาง น้ำเสียง ที่ส่งผลการงานบริการ
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ความรู้ ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่ท่านจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมได้แนวคิดการสร้างสรรคบริการให้นำประทับใจ (Attitude, Knowledge)
2. การพัฒนา EQ เพื่อเสริมสร้างด้านดี ด้านเก่ง และด้านที่มีความสุข ให้กับผู้เข้าอบรม (Attitude)
3. เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิผลอย่างง่าย ๆ จะได้เห็นตัวอย่างของผู้เรียนได้ทดลองฝึกจริง (Knowledge, Skills)
4. กิจกรรม การระดมสมอง ที่กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการ (Skills)

หัวข้อการอบรม

1. การปรับทัศนคติเพื่อสร้างการบริการให้เป็นเลิศ(Mindset & Belief)
2. กฎแห่งความสำเร็จในการบริการที่เป็นเลิศ
3. ความสุขของพนักงานคือ จุดเริ่มต้นของบริการที่เป็นเลิศ
4. Service Excellence Model (รูปแบบการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ)
5. เทคนิค 4S for Service Excellence (4S เพื่อสร้างสรรคงานบริการให้เป็นเลิศ)
 - Smile, Smart, Smooth, Speed
6. เรียนรู้วิเคราะห์และเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าในยุคปัจจุบัน
7. ธรรมชาติของงานบริการ กับ ธรรมชาติของลูกค้า
8. เราสามารถสร้างและพัฒนา Service Mind ด้วยวิธีไหนบ้าง
9. ขั้นตอนการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า
10. การสร้างมนุษยสัมพันธ์และความสุขในการทำงาน
11. ภาษาจุดประเด็น ในงานบริการ
12. ภาษาเชิงบวกเพื่อสร้างสรรคบริการให้เป็นเลิศ
13. การทำงานแบบ Pro Active เริ่มต้นได้ด้วยวิธีง่าย ๆ
14. การสร้าง Commitments เพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลง

เทคนิควิธีการฝึกอบรม

- Activity 60% (Role Play, Discussion, Clip VDO, Game, เน้นฝึกปฏิบัติ)
- Description (การบรรยาย) 30%
- Discussion Sharing (การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น) 10%

จำนวนที่เหมาะสม: 30 ท่าน/รุ่น

วิทยากร: อาจารย์สุทัศน์ ใหญ่อินทร์ (Communication and Service Professionals) เทคนิคและสไตล์การบรรยายแบบ Activity Based Learning

Program Timetable

หลักสูตร Service Excellence

Time	Topics
09.00 – 9.30 hrs. 09.30 – 10.30 hrs.	<p>กิจกรรม: เปิดใจ เชื่อมเข้าสู่เนื้อหาและวัตถุประสงค์</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ การปรับทัศนคติเพื่อสร้างการบริการให้เป็นเลิศ(Mindset & Belief) ➤ กฎแห่งความสำเร็จในการบริการที่เป็นเลิศ ➤ ความสุขของพนักงานคือ จุดเริ่มต้นของการบริการที่เป็นเลิศ <p>กิจกรรม: Brainstorming + Sharing</p>
10.30 – 10.45 hrs.	<p>COFFEE BREAK</p>
10.45 – 12.00 hrs.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Service Excellence Model (รูปแบบการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ) ➤ เทคนิค 4S for Service Excellence (4S เพื่อสร้างสรรค์งานบริการให้เป็นเลิศ) <ul style="list-style-type: none"> ● Smile, Smart, Smooth, Speed ➤ เรียนรู้วิเคราะห์และเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าในยุคปัจจุบัน ➤ ธรรมชาติของงานบริการ กับ ธรรมชาติของลูกค้า ➤ เราสามารถสร้างและพัฒนา Service Mind ด้วยวิธีไหนบ้าง <p>กิจกรรม: ฝึกปฏิบัติ + Clip VDO</p>
12.00 – 13.00 hrs.	<p>LUNCH</p>
13.00 – 14.30 hrs.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ขั้นตอนการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ➤ การสร้างมนุษยสัมพันธ์และความสุขในการทำงาน ➤ ภาษาจุดประเด็น ในงานบริการ <p>กิจกรรม: Brainstorming + Sharing</p>
14.30 – 14.45 hrs.	<p>COFFEE BREAK</p>
14.45 – 16.00 hrs.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ภาษาเชิงบวกเพื่อสร้างสรรค์บริการให้เป็นเลิศ ➤ การทำงานแบบ Pro Active เริ่มต้นได้ด้วยวิธีง่าย ๆ ➤ การสร้าง Commitments เพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลง <p>กิจกรรม: ฝึกปฏิบัติ + Role Play</p>