

พัฒนาพฤติกรรมบริการที่ดี

ESB (Excellent Service Behaviour)

หลักการและเหตุผล

ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง และความผันผวนในหลาย ๆ อย่างที่เกิดขึ้น (ยุค VUCA) การปรับตัวในภาคบุคคล และภาคอุตสาหกรรมมีความท้าทายและกดดันมากขึ้น การแข่งขันด้านธุรกิจสูงเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรใด ทำธุรกิจประเภทใด ล้วนแล้วต้องสร้างงานบริการในทุกส่วนขององค์กร ทั้งการประสานงาน การสื่อสาร การสร้างจิตสำนึกในงานบริการ เพื่อส่งต่อไปยังลูกค้าหรือบุคคลภายนอกที่ติดต่อกับองค์กรของเรา การแสดงถึงความใส่ใจลูกค้า มุ่งเน้นที่ลูกค้าเป็นส่วนสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นด้าน การพัฒนาหรือการออกแบบงานบริการ พนักงานทุกคนเข้าใจถึงการมุ่งเน้นลูกค้า เราคงไม่สามารถปฏิเสธได้ว่า “ลูกค้า” เป็นบุคคลสำคัญขององค์กร การมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ *Customer Focus การบริการ คือ หัวใจสำคัญสู่ความสำเร็จของทุกองค์กร* การบริการที่ดี จึงไม่ใช่เพียงแค่การส่งมอบผลงานให้ลูกค้าได้ครบถ้วนเท่านั้น แต่ยังต้องมีความใส่ใจ ความเข้าใจ และการตอบสนองที่สามารถช่วยเหลือในสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง

พฤติกรรมบริการที่ดี (ESB) มีความสำคัญมาก สามารถส่งผลต่อหลายๆ ด้าน ทั้งในแง่ของความพึงพอใจของลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว และผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กรหรือธุรกิจงานบริการ (Service) ต้องมีการสื่อสารที่ดี การฟัง การสนทนา ภาษากาย น้ำเสียง คำพูด การจัดการและตอบคำถาม การแก้ไขปัญหา การอธิบาย มารยาทการต้อนรับ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการบริการ ซึ่งเป็นหน้าตา ภาพลักษณ์ขององค์กร และทำให้เราสามารถทำให้ลูกค้ายังคงใช้บริการกับเรา ลูกค้าไม่ได้เพียงต้องการสินค้าที่มีคุณภาพ แต่ลูกค้าต้องการการเอาใจใส่ มีความจริงใจในการบริการ การช่วยเหลือการแก้ไขปัญหาเมื่อเขาเกิดปัญหา หรือช่วยแนะนำเขาในสิ่งที่ดียิ่งที่สุดกับเขา

หลักสูตรนี้ *มุ่งเน้นการสร้าง “Service Mind” และปรับพฤติกรรมให้สอดคล้องกับแนวคิด Excellent Service Behavior (ESB)* เพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจบทบาท และสามารถให้บริการอย่างมืออาชีพ สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าในทุก Touchpoint ที่เกิดขึ้นจริง

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจความหมาย ความสำคัญของการบริการที่ดีและการมี Service Mind
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจและสามารถแสดงพฤติกรรมบริการที่ดีในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม
3. เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงบวก และการแสดงออกอย่างเหมาะสมในการให้บริการ
4. เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในการรับมือกับลูกค้าหลากหลายประเภท รวมถึงสถานการณ์ร้องเรียน
5. เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมอย่างต่อเนื่อง และนำไปปฏิบัติจริงในงานบริการ สร้างความพึงพอใจกับลูกค้า

หัวข้อการอบรม

Module #1 ความหมายและความสำคัญของการบริการที่ดี

- ความหมายของการบริการที่ดี
- ความสำคัญของการบริการที่ดีต่อธุรกิจ
- สิ่งที่คุณคาดหวังในการบริการของเรา
- พฤติกรรมบริการคืออะไร
- ความสำคัญของ Service Behavior กับความประทับใจลูกค้า

Module # 2 การพัฒนาพฤติกรรมที่ดีในการให้บริการ

- วงจรประสบการณ์ลูกค้า (Customer Service Touchpoint)
- 6 พฤติกรรมหลักของ ESB (Excellent Service Behavior)
- การแต่งกายและการสร้างบุคลิกภาพ เป็นการสร้างความประทับใจจากภายนอก
- วิธีใช้ภาษากาย ท่าทางการต้อนรับ การทักทายลูกค้าด้วยความสุภาพ การแสดงความเป็นมิตร
- การตั้งใจฟังและตอบสนอง: ความสำคัญของการฟังที่ดีและการตอบสนองที่เหมาะสม
- การพัฒนาพฤติกรรมที่ดีในสถานการณ์ต่าง ๆ ในงานบริการ
- Workshop/ Roleplay ในการใช้ภาษากายในสถานการณ์ (วิทยากรให้คำแนะนำ)

Module # 3 ทักษะการสื่อสารที่ดี

- การใช้คำพูดที่สุภาพและเป็นมิตร
 - สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่ไม่ควรแสดงออก
 - เทคนิคการรับมือกับลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ
 - การสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ การจัดการกับคำถามหรือข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ
 - การเสนอทางเลือกที่ดีและแก้ไขปัญหา การเสนอทางเลือกให้ลูกค้าและการแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่พึงพอใจ
 - Workshop ออกแบบพฤติกรรมบริการที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน (วิทยากรให้คำแนะนำ)
 - Workshop/ Roleplay การรับมือและการสื่อสาร การปรับคำพูดในสถานการณ์ (วิทยากรให้คำแนะนำ)
 - ผู้เข้าอบรมเขียนและแชร์พฤติกรรมบริการที่ตนจะนำไปใช้จริงในองค์กร
- สรุปการเรียนรู้ ถูถาม ตอบ

หมายเหตุ 1. หลักสูตรนี้ฝึกปฏิบัติและการจำลองสถานการณ์ วิทยากรให้คำแนะนำเพิ่มเติม

2. กิจกรรม/Workshop อาจมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

- บุคลากรทุกท่านที่เกี่ยวข้องกับการบริการ หรือผู้ที่สนใจ

วิธีการสัมมนา

1. การบรรยายแบบมีส่วนร่วม (Participative Lecture)	30	%
2. กิจกรรมการเรียนรู้แบบ Result Based Learning	60	%
3. การจำลองสถานการณ์ (Role play)	10	%

จำนวนผู้เข้าอบรม ไม่เกิน 50 – 100 ท่านต่อรุ่น

ระยะเวลาที่อบรม 1 วัน (09.00-16.00 น.) หรือ 0.5 วัน (09.00-12.00 , 13.00-16.00 น.)

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่เจ้าหน้าที่ประสานงาน/ คุณสมบัติที่ดีชัย

บริษัท วิสดอม แม็กซ์ เซ็นเตอร์ จำกัด

Tel / Line ; 098 -789-4524

Email; marketing@wisdommaxcenter.com, l_somsakchai@wisdommaxcenter.com

Website; www.wisdommaxcenter.com Facebook; www.facebook.com/wisdommaxcenter