

หลักสูตร

“กลยุทธ์ผูกใจลูกค้า การให้บริการลูกค้า ด้วยการบริการที่เป็นเลิศ” (Service Mind to Service Excellent)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเรียนรู้เทคนิค ขั้นตอน และวิธีการการให้บริการต่อหน้าลูกค้า และทางโทรศัพท์ ในสถานการณ์ต่างๆ ที่ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และประทับใจสูงสุดของลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบหลักการ แนวคิด แม่แบบ (Model) และแนวการสร้างองค์กร (Organization) แห่งการบริการที่เป็นเลิศ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้จักการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้าทุกๆ ช่องทางการให้บริการ

ประเด็นการสัมมนา

1. หลักการสำคัญการให้บริการลูกค้าที่ประทับใจกับความต้องการของลูกค้า
 - ความต้องการส่วนตัว (Personal Needs)
 - ความต้องการต่อการปฏิบัติ (Practical Needs)
2. การวิเคราะห์พฤติกรรมและการจับสัญญาณความต้องการของลูกค้าแต่ละประเภท
 - ประเภทลูกค้าฟัง เช่น ลูกค้าอยากเลือกใช้บริการ แต่มีความกลัวๆ ล้อๆ ไม่มั่นใจ เพราะอะไร?
 - ประเภทลูกค้าใช้บริการแล้ว เช่น ลูกค้าที่ใช้บริการหรือตกลงรับบริการแล้ว แต่ขอยกเลิกกลางอากาศเพราะอะไร
 - ประเภทลูกค้าพูด เช่น ทำไมลูกค้ามักจะบ่นติโน่นตินี้ หลากๆ อย่างกับเจ้าหน้าที่ แล้วบางครั้งพนักงานบริษัทก็ทำเฉยๆ เหมือนไม่สนใจลูกค้า ควรแก้ไขพนักงานอย่างไร
 - ประเภทลูกค้าเดิน เช่น ลูกค้า Walk In มาขอใช้บริการในการบริการของตนเอง เหตุที่มาที่ไปของการเข้ามาใช้บริการอยู่ตรงไหน แล้วสามารถปิดการขายด้วยความประทับใจสูงสุดได้อย่างไร
3. การพัฒนาบุคลิกภาพความสามารถของพนักงานให้เกิดความประทับใจของลูกค้า 7 ประการ

- การสื่อสารกับลูกค้า (Communication)
- การให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้า (Product Knowledge)
- การสร้างความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
- การสร้างมิตรภาพกับลูกค้า (Friendliness)
- การสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า (Confidence)
- วิธีการขาย (Selling Skill)
- การหว่านล้อมและโน้มน้าวลูกค้า (Persuasiveness)
- ทำแบบทดสอบความสามารถ 7 ลักษณะ จำนวน 30 ข้อ และการวิเคราะห์ผล

WORKSHOP: การฝึกปฏิบัติความพร้อมการแสดงออกการทักทาย การยิ้ม การใช้คำพูดที่ไพเราะ ช้า ชัด คม สุภาพ นุ่มนวล และเนียน การวางกิริยา ท่าทางน้ำเสียงต่อลูกค้าทางโทรศัพท์

4. ทักษะการพูดกับการให้บริการของพนักงานผ่านช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์ และพนักงานให้บริการประจำสำนักงาน

- การเปิดการสนทนากับลูกค้าให้ประทับใจ
- การรับมือกับลูกค้าที่ปฏิเสธทันที หลังจากการเปิดการสนทนา
- การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง และตอบสนองอย่างตรงจุด
- การควบคุมอารมณ์ บริหารข้อโต้แย้งของลูกค้า
- การปิดการสนทนาที่ประทับใจลูกค้า

5. ขั้นตอนการให้บริการและการต้อนรับลูกค้าแบบมีอาชีพ ไม่อาย ไม่กลัว ชัวร์เข้าใจตรงกัน (แบ่งกลุ่มฝึกทักษะ)

- ฝึกการสนทนาขั้นตอนที่ 1 : การทักทายและการต้อนรับด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง (Welcoming and Greeting)
- ฝึกการสนทนาขั้นตอนที่ 2 : การสอบถามความต้องการ และรายละเอียดต่างๆ ของลูกค้า (Asking for Information)
- ฝึกการสนทนาขั้นตอนที่ 3 : การอธิบายรายละเอียด เพื่อความชัดเจน สุภาพและมีภาพลักษณ์ที่ดีระหว่างการสนทนา (Expressing in a Good Word)
- ฝึกการสนทนาขั้นตอนที่ 4 : การทบทวนและเน้นย้ำความเข้าใจ ประเด็นสำคัญ เพื่อความถูกต้องทุกครั้งในการสนทนา (Reviewing and Reminding)

- ฝึกการสนทนาขั้นตอนที่ 5 : การกล่าวคำขอบคุณและปิดการสนทนากับคู่สนทนาเพื่อความประทับใจ (Thanking to Polite Conversation)

WORKSHOP : ฝึกทักษะการพูด และเตรียมความพร้อมการรับมือกับลูกค้าแบบต่างๆ เพื่อ

ประเมินความสามารถของพนักงานประจำสาขา รวมถึงการวิเคราะห์จุดดีและจุดอ่อน ทั้ง 2 ช่องทางการให้บริการ ฝึกปฏิบัติทางโทรศัพท์ (Telephone Practice) ของพนักงาน และฝึกปฏิบัติต่อหน้าลูกค้าสำหรับพนักงานประจำสาขา (Face to Face Practice)

6. การสร้างองค์กรมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence Organization)

- กรณีศึกษา/ตัวอย่างองค์กรชั้นนำในการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ
- การออกแบบ Service Model ขององค์กร

7. มาตรฐานการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการดับไฟลูกค้า (HEAT) และการตอบสนองภัยลูกค้าเพื่อความประทับใจ

WORKSHOP: ฝึกปฏิบัติกับลูกค้าแบบสถานการณ์แบบปกติทั่วไป และลูกค้าไม่ปกติ พร้อมการประเมินความสามารถพนักงานที่ให้บริการประจำสาขา และการวิเคราะห์จุดดีและจุดอ่อนของแต่ละช่องทางการให้บริการ

8. ถาม-ตอบประเด็นต่างๆ เพื่อความชัดเจน ถูกต้อง และความกระฉับในการปฏิบัติงาน

วิธีการฝึกอบรม – สัมมนา

เป็นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Dynamic & Workshop) เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน (Learning by Doing and Participating with Experiences) ซึ่งประกอบด้วย

- 🌸 การบรรยาย 🌸 กิจกรรม และเกม 🌸 การแสดงออก
- 🌸 กลุ่มสัมพันธ์ 🌸 การแสดงความคิด ถาม – ตอบ

หมายเหตุ เนื้อหาสามารถปรับได้ตามความเหมาะสมของกลุ่มผู้เข้าอบรม

วิทยากรนำการสัมมนา :บรรยายโดย ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง (อ.ปีเตอร์/ดร.ปีต)

- Managing Director: PLAN AND WORK CENTER
- ที่ปรึกษาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร : DE WISDOM Training Institute
- ที่ปรึกษาอิสระพัฒนาพนักงานขายและพนักงานสัมพันธ์ลูกค้าด้วยกระบวนการ Sales Consultant, Customer Service and Call Center Assessment or Development Center
- ผู้เชี่ยวชาญการออกแบบหลักสูตร และเครื่องมือสำหรับการพัฒนาบุคลากรมากกว่า 10 ปี

อดีตที่ทำงาน

- ที่ปรึกษาอาวุโสด้านพัฒนาบุคลากร Adecco Consulting Limited (Thailand)
- ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายพัฒนาบุคลากร Thailand Duty Free Shop Co., Ltd. (ททท.)
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล King Power Duty Free Co., Ltd. (เอกชน)
- ผู้จัดการฝ่ายบริการส่วนหน้า และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม Bangkok Royal Rose Hotel
Kasikorn Thai Bank, Ambassador Hotel Bangkok

การศึกษา

- ปริญญาเอก สาขาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

(HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชื่อเรื่องคุณวุฒิพนธ์ การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ไทย

A Development of the *Coaching* Training Curriculum for Supervisor in Thai Electronic Industries.

- ปริญญาโท สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

(HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- ปริญญาตรี สาขาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (ENGLISH COMMUNICATION ART)

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ศิษย์เก่าดีเด่นปี พ.ศ. 2539 รางวัลนพรัตน์เชิดชูเกียรติ ประเภทผู้ให้บริการสังคม

Certificated to Mini Master of Management (MMM) NIDA

Certificated to **Service Plus** as Service Training for Trainer

DDI-Development Dimensions International (Thailand)

Certified to DJ Professional Training KPN MUSIC ACADEMY

***** ขอสงวนสิทธิ์ ห้ามคัดลอก ใดๆ ทั้งสิ้น*****

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ คุณเล็ก โทร. 063-846-6405

Line : chosenthebest

E-mail: info@chosenthebest.com www.chosenthebest.com

ขอขอบคุณที่ท่าน ได้ให้โอกาสในการนำเสนอ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้ให้บริการท่านในโอกาสนี้ และโอกาสถัดไป