

การบริการสู่ความเป็นเลิศ Customer Service Excellence

หลักการและเหตุผล

การบริการลูกค้า เป็นงานที่มีความสำคัญและมีคุณค่าต่อลูกค้า ต่อองค์กร และต่อความภาคภูมิใจของผู้ให้บริการ ดังนั้น องค์กรธุรกิจ หรือหน่วยงานต่าง ๆ จึงมุ่งให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้าเพิ่มสูงขึ้นนอกเหนือจากการบริการลูกค้ายังหมายถึง การบริการลูกค้าภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ต้องสร้างทัศนคติที่ดีทั้งต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจต่อหน้าที่และบทบาทการให้บริการ ที่มีไข้อย่างส่วนงาน Customer Service เท่านั้นที่ให้บริการลูกค้า หากว่าทุกคนที่อยู่ในองค์กร ล้วนแต่เป็นผู้ให้บริการอยู่เสมอ ทุกวัน ดังนั้น เพื่อทำให้เกิดการบริการประทับใจต่อลูกค้าเสมอ จึงมีความจำเป็นที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานบริการลูกค้ามากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาสู่การบริหารจัดการระบบการบริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อร่วมสร้างสรรคคุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศ

วัตถุประสงค์

- เพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรมในด้านการบริการ ที่ถูกต้อง
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ตระหนักถึงการมีจิตสำนึกในการให้บริการต่องานที่ตนปฏิบัติ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รู้ถึงระเบียบวินัยในการปฏิบัติตนเพื่อสร้างความประทับใจในการบริการ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสัมมนาสามารถนำแนวทางและหลักการที่ได้จากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน

เนื้อหา

- ความสำคัญของธุรกิจให้บริการ และกฎเหล็กแห่งการให้บริการ
- การบริการขั้นพื้นฐาน สุภาพการแบบมืออาชีพ
- หลักการให้บริการที่สร้างความประทับใจ
- คุณสมบัติของผู้ให้บริการ
 - การเป็นผู้ให้บริการที่ดี
 - ทักษะการพูดและการฟังในการบริการ
 - บุคลิกภาพ และกริยามารยาทในการแสดงออกระหว่างการบริการ
- Workshop :
 - ฝึกปฏิบัติการแสดงออกต่อหน้าลูกค้าอย่างมืออาชีพ
 - การวางตัวและการควบคุมอารมณ์
- ติดตามการให้บริการลูกค้า การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และเสนอสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้า
- ประเมินตนเองเพื่อปรับปรุงคุณภาพงานบริการ
- การวัดความพึงพอใจในการบริการ (Customer Satisfaction Index)
- รากฐานประจำตัวประจำใจของผู้ให้บริการ (The Personality of Servicer)

รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

วิทยากร

อาจารย์พรเทพ ฉันทนารี