

## การบริการเชิงรุก สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน Proactive Service for Improvement

### 🔥 หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากปัญหาเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน แนวโน้มของธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น

- ความคาดหวังของลูกค้าเพิ่มสูงขึ้น อย่างมาก
- ลูกค้า ยิ่งมามีข้อมูลมากขึ้น รั้มากขึ้น
- ลูกค้าได้รับบริการที่ดีขึ้นๆ ทำให้ลูกเริ่มเคยตัว และได้ใจกันมากขึ้น
- ลูกค้าต้องการการบริการที่ประทับใจมากขึ้นๆ

ดังนั้น การทำงานและบริการลูกค้าในรูปแบบธรรมดาเดิมๆ อาจไม่สามารถตอบสนองกับความคาดหวังของลูกค้าได้ หิ้งๆที่พนักงานมีความพยายามที่จะให้บริการได้อย่างเต็มที่อาจเพียงพอเพราะว่า พนักงานหลายคนยังไม่เข้าใจว่า โลกธุรกิจมีความเปลี่ยนแปลง ทำให้ความความหวังของลูกค้าเปลี่ยนไปในทางที่สูงขึ้น ทุกวันๆ เราจึงจำเป็นต้อง เปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นเชิงรุก (Proactive) มากขึ้นๆ เพื่อตอบสนองให้ทันต่อความคาดหวังของลูกค้า

ณ วันนี้ ลูกค้าเมื่อเขาจ่ายเงิน 100 บาท เขาไม่ได้คาดหวังจะแค่จะได้สินค้า บริการ 100 บาท แต่เขาคาดหวังจะได้ ซัก 110-140 บาท ... แต่ในฐานะผู้ประกอบการ เราจะสามารถให้ลูกค้ารู้สึกว่าเขาได้สินค้า บริการ ในราคาคุ้มสุดๆ โดยต้นทุนไม่ต้องเพิ่มขึ้นได้อย่างไร และ....

**คำตอบเดียว คือ การบริการอย่างเหนือชั้น หรือ บริการเชิงรุกนั่นเอง**

หลักสูตรนี้ จึงได้ออกแบบมาเพื่อ กระตุ้น และ จูงใจให้พนักงานทุกระดับ เข้าใจ และ เห็นถึงความสำคัญของงาน บริการ ไม่ว่าจะบริการภายใน หรือ ภายนอก ล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร รวมทั้งความสำเร็จใน อาชีพการงานของพนักงานเอง

นอกจากนี้ หลักสูตรนี้จะพยายามกระตุ้นให้พนักงานเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน เดิม **“ใจบริการ”** ให้อยู่ในการ ทำงาน เพื่อให้การทำงานทุก ๆ ส่วนสนับสนุน ส่งเสริม ซึ่งกันและกัน เพื่อมอบการบริการด้วยใจ ให้แก่ลูกค้า สร้าง ความประทับใจแก่ลูกค้า จุดประกายการพัฒนา สู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

### 🔥 เนื้อหา

- กฎแห่งการให้บริการ สู่ความสำเร็จ
- เคล็ดลับของการให้บริการอย่างมืออาชีพ
- ความคาดหวัง คือ จุดเริ่มต้นแห่งความสำเร็จในธุรกิจบริการ
  - Workshop : การวางแผนที่จะบริการลูกค้าอย่างเหนือชั้น
- เคล็ดลับการบริการอย่างเหนือชั้น โดย
  - เข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเป็นบันไดขั้นแรก
  - เอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
  - การกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ และ แก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ
  - บริการทุกระดับ ประทับใจ
- สูดยอดทัศนคติเชิงบวก ในการทำงานบริการ
- การบริการเชิงรุก เป็นอย่างไร
- การบริการเชิงรุกด้วยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- เคล็ดลับการสื่อสาร เพื่อสร้างความประทับใจ
  - ยิ้มแย้มแจ่มใส

- เข้าหา-ทักทาย
- สอบถาม
- รับฟังด้วยความเข้าใจ
- แสดงความช่วยเหลือ
- กล่าวความประทับใจ
- แนวทางการพัฒนางานบริการ อย่างต่อเนื่อง
- workshop : มาร่วมกันสร้าง Commitments สู่ความมั่งคั่งการเปลี่ยนแปลง

### รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

### วิทยากร

อาจารย์ไวยุทธ์ แสงอสังการ