

Course Service M-I-N-D for Business Growth

หลักสูตร “ใจบริการ” เพื่อธุรกิจเติบโต

☑ หลักการและเหตุผล:

วัตถุประสงค์ของการบริการคืออะไร โดยหลักการทางธุรกิจก็เพื่อต้องการให้วิถีธุรกิจของการซื้อซ้ำ ขยายเพิ่ม หรือการบอกต่อของลูกค้าเกิดขึ้น ซึ่งทำให้ธุรกิจเกิดความต่อเนื่องและเติบโต แต่ในความเป็นจริงกลับพบว่า “ผู้ทำหน้าที่บริการ” กำลัง “สร้างหรือทำลาย (Break or Build)” ธุรกิจกันแน่ เพราะการบริการ คือ “จุดเปราะบาง” ที่เป็นปรากฏการณ์แรกที่ได้ลูกค้าได้สัมผัส ประกอบกับพฤติกรรมของลูกค้าที่มักถือ “อารมณ์และความต้องการ” ของตนเป็นใหญ่ ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ จึงต้องรับ “ภารกิจจัดหนัก” ทั้งเรื่องปัญหาของผลิตภัณฑ์ และการเร่งรีบจากลูกค้าผู้มาใช้บริการด้วยการแสดงออก ทั้งสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง คำพูด เหล่านี้ จึงเป็นการยากอยู่ไม่น้อย แต่ปัญหาหรือสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ สามารถเรียนรู้และบริหารจัดการได้ ด้วย “การเพาะบ่มใจบริการ (Service Mind)”

☑ วัตถุประสงค์: เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- เข้าใจ “วิธีการสื่อสาร” ในฐานะของผู้ทำหน้าที่ให้บริการ-ด้านหน้าของธุรกิจ
- ปฏิบัติตาม “กฎธรรมชาติของลูกค้า” ทำให้เข้าใจ “ลูกค้าในความคิดเชิงบวก” กับปัญหา สถานการณ์ต่างๆ และสามารถปรับเปลี่ยน “พฤติกรรม” จนนำไปสู่ “การให้บริการ” ที่ประทับใจอย่างถูกต้องเป็นเลิศ
- สามารถปฏิบัติหน้าที่ “ภาพลักษณ์องค์กรด้านบริการ” ให้เป็นผู้ต่อยอดธุรกิจที่สร้างสรรค์ เผชิญหน้ากับสถานการณ์ หรือ ปัญหาต่างๆ ได้ดี

☑ หัวข้อการบรรยาย:

- การทำงานบริการด้วยมุมมองของลูกค้า ภายใต้แนวคิด S-E-R-V-I-C-E M-I-N-D concept
 - **Sense of Sensitivities** ให้ความสำคัญกับรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ กับลูกค้า เช่น เขียน **การ์ดขอบคุณ**ลูกค้า การช่วยทำความสะอาดอุปกรณ์และเก็บให้เข้าที่ แสดงความใส่ใจ ลูกค้าก็จะประทับใจ
 - **Enthusiasm** ความกระตือรือร้นให้การให้บริการลูกค้า
 - **Respect** ความเคารพ นับถือผู้อื่น โดยสร้างพฤติกรรมการแสดงออกใหม่ เช่น การยืนด้วยท่าที่อ่อนน้อม การทักทายลูกค้าที่ไม่เพียงแต่คำพูด แต่ใช้ภาษากายประกอบด้วยทุกครั้ง อีกทั้งใช้คำว่า “คุณ” ตามด้วย “ชื่อลูกค้า” ในการสนทนา รู้จักให้ “คำชม” กับลูกค้า เพื่อแสดงถึง “เกียรติยศของความเป็นคนสำคัญ” กับลูกค้า
 - **Vigor** ความเพียรพยายาม มุ่งมั่นในการแสดงพฤติกรรมในการพยายามในการ “ทำตาม” ความต้องการ หรือการร้องขอ จากลูกค้าก่อนเสมอทุกครั้ง แทนการ “ตอบปฏิเสธ” หรือแสดงความ “เฉยชาว่า” ว่าสิ่งที่ลูกค้าขอเป็นเรื่องไร้สาระ หรือเรื่องตลกขำๆ เป็นต้น “เพราะลูกค้าไม่รู้ จึงต้องมาขอความช่วยเหลือจากเรา”
 - **Intelligence to communicate with others** ความชาญฉลาดในการสื่อสารกับลูกค้า ด้วยหลัก 10 ประการ ซึ่งเป็น “หัวใจ” ของหลักสูตรนี้ ดังนี้
 1. ชื่นชมตัวตน/ศักดิ์ศรีของลูกค้า เพราะคนที่เป็นลูกค้าล้วนรู้และตระหนักในฐานะ “ความเป็นลูกค้า” หรือผู้จ่ายเงินนั่นเอง จึงเป็นเรื่องปกติที่เราเป็นผู้ให้บริการต้องยกย่องให้เกียรติกันหน่อย

2. เป็นผู้รับฟังลูกค้าเสมอ ถึงแม้สิ่งที่ลูกค้าพูดอาจจะดูไม่เข้าท่า หรือในทางเทคนิคนั้นเป็นไปได้ก็ตาม
3. เปิดพื้นที่ให้ลูกค้าได้เสนอแนะ/แสดงความคิดเห็น เพราะโดยทั่วไปคนเรามักชอบแสดงความคิดเห็น
4. สื่อสารทางบวก แทนการพูดแง่ลบ เช่น “ลูกค้าส่วนใหญ่มักใช้งานอย่างเดียว ไม่คิดเรื่องดูแล พอมีปัญหา ก็มาเร่งเอาจากเรา” เปลี่ยนเป็น “ลูกค้าส่วนใหญ่มักไม่มีเวลา งานรัดตัวกัน พอเครื่องเสีย จึงเร่งให้เรารีบซ่อม เพราะหน่วยงานที่รับผิดชอบอยู่ เราจะรีบทำให้ นะครับ”
5. ขอความร่วมมือ/ช่วยเหลือ แทนการสั่ง/ชี้ว่า เช่น “ผมบอกคุณแล้วไง ว่าให้ทำตามคู่มือ” เปลี่ยนเป็น “ลูกค้าส่วนใหญ่ มักไม่พบปัญหานี้อีกเลย หลังจากทำตามคู่มือ ซึ่งผมก็มั่นใจว่า คุณก็จะพอใจเหมือนลูกค้าทุกคน ที่นที่ลองทำตามคู่มือที่ผมมอบให้ โชคดีครับ”
6. ใช้ภาษาสื่อสาร เพื่อมุ่งที่วิธีการแก้ปัญหา แทนการตอกย้ำที่สาเหตุ หรือหาคนทำผิด เช่น “ก็คุณใช้ผิดวิธี เครื่องมันเลยมีปัญหา” ก็คงจะเปลี่ยนการพูดเป็น “ตอนนี้ มี 2 ทางในการช่วยกันแก้ปัญหา เครื่องเสียชั่วคราว คือ 1 ผมจะเร่งซ่อมเครื่องให้โดยเร็ว และ 2 ขอเวลาคุณมาซักซ้อมวิธีการใช้เครื่องที่ช่วยให้คุณรู้จัก เครื่องรุ่นนี้ให้ชินมากขึ้น ก็จะใช้มันอย่างสบายใจ” เป็นต้น
7. ไม่พูดถึงอดีต แต่ให้มองถึงหาทางออกในอนาคต เช่น “ผมจำได้ นี่เป็นครั้งที่ 3 แล้วที่คุณกลับมาหาผมในปัญหา เดิมๆ” เปลี่ยนเป็น “เราคงต้องหาวิธีที่จะช่วยคุณแก้ปัญหาซ้ำๆกันนี้ให้ไม่มารบกวนคุณอีกเลย” เป็นต้น
8. ไม่พูดทำทนายลูกค้า เช่น “คุณแน่จริง ก็ทำดูได้เลย” เปลี่ยนเป็น “การทดลองทำดู ก็น่าจะเป็นวิธีที่น่าสนใจนะครับ”
9. ไม่ห้ามลูกค้า แต่ใช้วลี ที่ว่า “ที่ดี/ที่ควร/ที่เหมาะสม” แทนการห้ามลูกค้า
10. การนิ่งเฉย ไม่แหยง ไม่ค่อยตอบคำถาม หรือให้คำอธิบายแก่ลูกค้า ซึ่งช่างเทคนิคมักมีพฤติกรรมสื่อสารใน ลักษณะนี้ จึงควรมีพฤติกรรมที่ให้ความใส่ใจในการพูดคุย ตอบคำถามลูกค้า และอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงเหตุผลในการซ่อม หรือความคุ้มค่า/ผลดีของการซ่อม

- **Courtesy** ความสุภาพของพนักงานบริการ คือ “ปรกาการ” หนึ่งในที่จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าผู้มาใช้บริการ เพราะลูกค้าส่วนใหญ่คาดหวังอยากจะได้สัมผัส “พนักงานที่สุภาพ” มาเป็นผู้ให้บริการ

- **Empathy** ความเข้าใจใจลูกค้า เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงการแสดงออกซึ่งความเอื้ออาทรในการรับรู้ความรู้สึกของลูกค้า ที่เป็นการบริการแบบใจถึงใจ เป็นสิ่งที่บ่งบอกว่า “ลูกค้าคือคนสำคัญ”

- **Mental Flexibility** มีจิตใจที่ยืดหยุ่น ไม่ยึดติดกับกฎเกณฑ์จนเกินไป มีทักษะของความฉลาดทางอารมณ์ในการพูดคุยกับลูกค้า 4 ประเภท ฝึกทักษะ “ฟังด้วยใจ เข้าใจด้วยความรู้สึก” เช่น จับ Message of Feeling ลูกค้าเป็น หากลูกค้ามีความจำเป็น ขณะที่เรามีข้อจำกัด จะจัดการกับสถานการณ์เช่นนี้ ได้ด้วย การยืดหยุ่น 4R (Recovery, Result, Reason & Relationship)

- **Inspire yourself to Work** ฝึกการสร้าง “แรงบันดาลใจ” ในการทำงาน โดยทำความเข้าใจใน “ธรรมชาติของงานบริการ-H-I- V- I-P Concept” ดังนี้

1. **Heterogeneous** ต้องเข้าใจว่า “งานบริการ” เป็นงานที่จัดมาตรฐานของงานยาก เพราะมีปัจจัยแทรกซ้อนมาก เช่น ความคาดหวังจากลูกค้า การปรับกลยุทธ์ของคู่แข่ง สถานการณ์หรืออารมณ์ของผู้มาใช้บริการ
2. **Intangible** “งานบริการ” เป็นงานที่ “ยากต่อการสัมผัส” เพราะ “บริการดี” ในการรับรู้ของลูกค้าแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน เช่น ลูกค้าบางคน ชอบให้ชวนคุย บางคนก็ไม่ชอบ ต้องการให้ช่าง “รีบ ๆ ซ่อมให้เสร็จ” ก็โอเค
3. **Variable** “งานบริการ” โดยทั่วไปมีความหลากหลาย เพราะมีรายละเอียด “จุกจิก” เยอะ มีความวุ่นวายระหว่าง “คุณภาพ” กับ “ความเร็ว” จึงต้องอาศัยทักษะ+จิตใจ ผสมผสานในการทำงานอย่างมาก แต่ฝึกฝนเรียนรู้กันได้

4. **Inseparable** “งานบริการ” เป็นงานที่ลูกค้า “ไม่แยกแยะ” ระหว่าง “ผู้ให้บริการเป็นคนคน” แต่ มัก “เหมารวม” เพียงเพราะ ใครบางคนที่บริการไม่ดี ลูกค้าก็จะ “ตัดสิน” ว่า ศูนย์บริการนี้ไม่ดี ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้อง “ระมัดระวัง” พฤติกรรมในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ

5. **Perishable** “งานบริการ” เป็นงานที่ต้อง “พร้อมรองรับ” กับ “ช่วงเวลาแห่งความจริง (Moment of Truth)” ซึ่งไม่แน่นอน บางวัน มีผู้ใช้บริการชมน้อย แต่บางวัน ผู้ทำหน้าที่ให้บริการ แทบไม่มีเวลาหายใจ ดังนั้น คนทำงานบริการ จึงต้องปรับตัว ปรับทัศนคติในการทำงานบริการ

- **Never say “NO” to do something for customer** จิตวิทยาการบริการที่สามารถ “มัดใจ” ลูกค้า ก็คือ “ไม่เอ่ยปาก ด้วยคำว่า “ไม่” หากแต่จะพยายาม “หาทางแก้ปัญหา” ให้ลูกค้าก่อน จนลูกค้า “ประจักษ์สายตา” และเป็นฝ่าย “เอ่ยปาก”บอกเราว่า “ไม่เป็นไร” ถ้ามันทำไม่ได้เสียเอง

- **Dedication** การทุ่มเท อุทิศตน ให้กับงาน เช่น แม้ว่าจะต้อง “ล่วงเลยเวลา” บ้าง แต่ต้องไม่ “ทิ้งงาน” ทำให้จนเสร็จ
- ขั้นตอนการรับมือกับลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ โกรธ ต่ำหีน ร้องบ่น ต่อว่า และร้องเรียนจากลูกค้า (Take HEAT by H-E-A-R-T ดับไฟโกรธลูกค้าด้วยใจ) - (Roleplay)
- หลัก 4R : แนวทางปฏิบัติในการลดปัญหาข้อร้องเรียนลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ จากหนักกลายเป็นเบา และจากเบาไปเป็นไม่มีปัญหา
- การเขียนบทสนทนากับลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ – จากข้อมูล/ปัญหาจริงของผู้เรียน (Workshop)
- การระดมสมองภาษาดอกไม้ออกมาจากการระดมสมองและความไม่พอใจในงานบริการ
- ตัวอย่างและแนวคำพูดที่พึงรู้ของลูกค้า

วิทยากร อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวิ

วิธีการฝึกอบรม:

- ใช้กิจกรรมเป็นหลักในการเรียนรู้ ประกอบด้วย การฝึกปฏิบัติ การวิพากษ์ VDO Clip และการสรุปประเด็นร่วมกัน
เหมาะสำหรับ:
- ผู้ทำหน้าที่บริการ พนักงานบริการ และผู้สนใจด้านการบริการลูกค้า

จำนวน 30 คน

ระยะเวลาการจัดอบรม 1 วัน (09.00 – 16.00 น.)

อัตราค่าลงทะเบียน

(รวมค่าวิทยากร ค่าเอกสารประกอบการบรรยาย / ค่าเดินทางและวุฒิบัตร)

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าอบรม/ 1 วัน	33,000	2,310	(990)	34,320

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา 086-8929330

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

www.ptstraining.in.th

อีเมล info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

**ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง
(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใ้ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)**

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238

ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

และแฟกซ์ใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-29030080 ext.9330

พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd, Partnership)

3. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100

หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤกษาริลล์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3

แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510