



ลงทะเบียนอบรมได้ที่
www.topprobooking.com

การบริการด้วยใจ Service Mind



หลักการและเหตุผล

การบริการ คือ “จุดยุทธศาสตร์” ความสำเร็จของธุรกิจหากสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้สูงสุด ในทางกลับกัน อาจกลายเป็น “จุดเปราะบาง” สู่ความล้มเหลวได้ เช่นกัน หากบุคลากรที่ทำงานบริการขาดทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ขาดทักษะความสามารถในการให้บริการ เพราะงานบริการถือเป็น “ด่านหน้า” ที่จะมีโอกาสถูกลูกค้า “เช็ดหู” หรือ “ชิงชัง” หากบุคลากรทำงานบริการมีทัศนคติในงานบริการที่ดีและสามารถตอบคำถามหรือข้อร้องเรียนให้กับลูกค้าได้อย่างประทับใจ เกิดความพึงพอใจสูงสุด สร้างเสน่ห์ และเพิ่มคุณค่าของการบริการ ดังคำกล่าวที่ว่า “การปฏิบัติของเราสะท้อนกรอบความคิดของเรา” ดังนั้น ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายใน ประกอบด้วย ความรู้สึก อารมณ์ ความเชื่อ ความคิด ในการให้บริการลูกค้า ที่ถูกถ่ายทอดออกมาเป็น “คำพูด” และ “การกระทำ” นั่นคือ “การบริการด้วยใจ” หรือ “Service Mind” ถือเป็น หัวใจสำคัญของงานบริการ ที่ต้องให้บริการลูกค้าด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ลูกค้าเห็นถึงความเอาใจใส่ ที่มีต่อลูกค้า ด้วยความใส่ใจดูแล (Customer Care) องค์กรนั้น ก็จะสามารถเป็นผู้นำทางธุรกิจและประสบผลสำเร็จมาสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ



วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของงานบริการ และการบริการด้วยใจ
2. เพื่อให้ผู้อบรมทราบความสำคัญการบริการ จิตสำนึกการบริการ การวิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้อบรมเสริมสร้างทัศนคติทักษะและเทคนิคการบริการด้วย หลักการบริการของคำว่า “C-A-R-E”
4. เพื่อให้ผู้อบรมพัฒนาการสื่อสารค้นหาความแข็งแกร่งในการ สร้างเสน่ห์การให้บริการเพื่อลูกค้าประทับใจซึ่งนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างความเป็นเลิศการให้บริการขององค์กร



วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ

วิทยากร & ที่ปรึกษา
ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคคลและองค์กร
และ ด้านการพัฒนานาทรัพยากรมนุษย์



คอร์สนี้เหมาะสมกับใคร ?

ฝ่ายบริการ / พนักงานบริการ /
พนักงานขาย (ที่ต้องให้บริการหลังการขาย)
/ เจ้าของกิจการ / ผู้ที่สนใจ



รับใบประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรอบรมจะได้รับ
ใบประกาศนียบัตร รับรองจาก
สถาบัน TOPPRO



ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้อบรมมีความรู้ความเข้าใจธรรมชาติของงานบริการและการบริการด้วยใจ
2. ผู้อบรมตระหนักและมีจิตสำนึกการให้บริการที่สามารถวิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้าได้
3. ผู้อบรมสามารถเสริมสร้างทัศนคติทักษะและเทคนิคการบริการด้วยหลักการบริการของคำว่า "C-A-R-E"
4. ผู้อบรมพัฒนาการสื่อสารค้นหาความแข็งแกร่งเพื่อสร้างเสน่ห์การให้บริการเพื่อให้ลูกค้าประทับใจได้



รูปแบบการฝึกอบรม

1. กิจกรรม Ice Breaking : เพื่อสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรม
2. กิจกรรม Let everyone participate : ให้ทุกคนมีส่วนร่วม
3. Simulation Scenario : สถานการณ์ในการบริการด้านความฉลาดทางอารมณ์
4. Role Play : การคิดแก้ปัญหา / ฝึกปฏิบัติเพื่อให้ทำได้จริงในการกลับไปปฏิบัติงานบริการ



หัวข้อการบรรยาย

Module 1 : การสร้างทัศนคติเชิงบวกและ Service Mind ในการบริการด้วยใจที่ยั่งยืน

- สร้างความรู้ความเข้าใจในธรรมชาติของงานบริการ
- การสร้างจิตสำนึกและทัศนคติทางบวกต่อตนเองและผู้อื่น
- การปรับ Mindset เพื่อสร้างหัวใจบริการสู่การพัฒนาศักยภาพของการให้บริการที่รวดเร็วและประทับใจ
- วิธีเปลี่ยนกรอบความคิดเพื่อเอาชนะความเหนื่อยในการให้บริการ / Workshop

Module 2 : การพัฒนาศักยภาพและค้นหาความแข็งแกร่งของตนเอง เพื่อคุณภาพงานบริการระดับมืออาชีพ

- การค้นหาจุดแข็งของตนเองเพื่อการสร้างเสน่ห์ในการบริการ
- การพัฒนาทักษะการให้บริการด้วยเทคนิค Service Value & Staff Value
- Case study / Workshop

Module 3 : กลยุทธ์การพิชิตใจผู้รับบริการเพื่อสร้างความประทับใจสู่การบริการ ด้วย 2 อุปนิสัย คือ

- การสร้างนิสัยไม่เอาเปรียบผู้อื่น (Win-Win)
- การมีนิสัยเข้าใจผู้อื่นก่อนที่จะให้ผู้อื่นเข้าใจเรา (Proactive Service)
- เทคนิคการเอาชนะกับดักการบริการด้วยกลยุทธ์แนวใหม่ "EQ+1"
- เทคนิคและวิธีการควบคุมอารมณ์ขณะให้บริการ / Workshop & Case study

Module 4 : เทคนิคการใช้ Service Mind เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดด้วยสูตรสำเร็จ "C-A-R-E"

- C = Communication / Commitment / Comfort
- A = Ability / Active
- R = Readiness / Respect / Response
- E = Enthusiasm / Extra Touch
- การตอบโต้ข้อสงสัยของผู้รับบริการและลูกค้า / Workshop
- การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการให้บริการอย่างมืออาชีพ
- การใช้ศิลปะการสื่อสารในการบริการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ต่อหน้าและทางโทรศัพท์
- Workshop & Role Play Session.

บริษัทที่ไว้วางใจ ใช้บริการของเรา



● หมายเหตุ : พักรับประทานอาหารกลางวัน (Coffee Break)

ช่วงเช้า 10.30 - 10.45 น. ช่วงบ่าย 14.30 - 14.45 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน 12.00 - 13.00 น.

1. สมัครอบรมผ่าน www.topprobooking.com

2. กรุณาส่งใบจองที่แนบมาหน้า 7 - 10 วัน

** กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ในนาม "บริษัท ทีโอพี โปรเฟสชั่นแนล แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด"

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550017049 (สำนักงานใหญ่)

** ที่อยู่ 7/77 หมู่ 5 ต. ห้วยกะปิ อ. เมืองชลบุรี จ. ชลบุรี ป.น. 20130