



หลักสูตร การบริการลูกค้าสัมพันธ์ที่เป็นเลิศ (Customer Service Excellence)

❑ หลักการและเหตุผล

กลยุทธ์การแข่งขันเพื่อสร้างความแตกต่างสำหรับสินค้าประเภทเดียวกัน หรือบางครั้งอาจจะวางยุทธศาสตร์ไปไกลถึงขนาดที่ต้องการเป็นผู้นำทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์ทางด้านราคา คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และทางด้านการส่งเสริมด้านการขายและการตลาด พยายามสร้างพฤติกรรมที่ซื้อจากลูกค้าใหม่และซื้อซ้ำจากลูกค้าเดิมให้มากขึ้น แต่ในความเป็นจริงแล้วกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างนั้น นอกจากความแตกต่างด้านสินค้าแล้ว เราควรจะคำนึงถึงกลยุทธ์ความแตกต่างในด้านมาตรฐานการให้บริการ สร้างความสัมพันธ์ ที่บริการอย่างไรให้เป็นเลิศ ให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด เพื่อให้ได้ใจลูกค้าไม่ว่าจะเป็นลูกค้าภายนอก และภายใน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการด้วยใจ (Service mind) หรือที่เราเรียกกันโดยรวมว่า การบริการลูกค้าสัมพันธ์ ที่นอกจากจะต้องปลูกฝังเป็นจิตสำนึกของแต่ละบุคคลแล้ว ยังจะต้องสามารถสร้างมาตรฐานการให้บริการอย่างมืออาชีพด้วย เพื่อความได้เปรียบและรักษาลูกค้าสามารถครองใจให้อยู่กับเราตลอดเวลา มีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าแลตราองค์กร ทำให้องค์กรมีความก้าวหน้า เติบโต แข็งแรง และยั่งยืนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพได้ในที่สุด

❑ วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. สามารถสร้างมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศด้วย Service mind
2. สร้างทัศนคติที่ดีในงานให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์ทั้งกับลูกค้าภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เทคนิค และกระบวนการต่างๆ ในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า
4. เทคนิคการบริการด้วยใจ เพื่อครองใจ และสร้างความประทับใจในการจงรักภักดีต่อตราสินค้า และองค์กรจากลูกค้า
5. บทบาท หน้าที่ และประสานงานในการทำงานเป็นทีมร่วมกันในงานบริการ

หลักสูตร การบริการลูกค้าสัมพันธ์ที่เป็นเลิศ

□ เนื้อหาหลักสูตร

- แนวโน้ม ความสำคัญของธุรกิจการบริการ
- บริการที่ดีเลิศต้องบริการลูกค้าแบบสร้างความสัมพันธ์
- Workshop : Customer Service Excellence Problem**
- ทักษะ และภูมิคุ้มกันการบริการยุคใหม่(เหนือกว่าคู่แข่ง)
- ความคาดหวังการบริการจากลูกค้า(ตอบสนองได้ทุกระดับ)
- จิตสำนึกการบริการด้วยใจ Service mind ที่ได้ใจลูกค้า
- จุดอ่อนการบริการที่ไม่ควรมองข้าม
- เคล็ดลับการเพิ่มคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศในระยะยาว
- การสร้างความสัมพันธ์ทั้งกับลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก
- บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ(การโต้ตอบ การแต่งกาย)
- จิตวิทยาการอ่านภาษากาย(ความรู้สึกที่แท้จริงของลูกค้า)
- เทคนิคการใช้โทรศัพท์ในงานให้บริการ(รู้สึกถึงความแตกต่าง)
- วิธีการจัดเก็บข้อมูลในการติดตามและดูแล(สร้างความประทับใจ)
- การรับมือกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก : คำต่อว่าจากลูกค้า
- ทำไมสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมบริการไม่ค่อยได้ผล
- ขั้นตอนการสร้างทีมงานบริการ(Team Service Excellence)
- จุดอ่อนใ้หาการส่งต่อ การประสานงานในทีมงานบริการ

Workshop : Customer Service Excellence Solution

□ หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ หัวหน้างาน พนักงานบริการลูกค้าทุกระดับ

□ ระยะเวลาการอบรม 1 วัน (09.00 -16.00 น.)

□ รูปแบบการฝึกอบรม

- ◎ การบรรยายแบบ **Active Learning**
- ◎ อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สะท้อนแนวคิดร่วมกัน
- ◎ สรุปและถาม-ตอบ เพื่อทดสอบความเข้าใจ