



❑ หลักการและเหตุผล

งานบริการ (Service) บุคลากรบางส่วนอาจไม่ได้คิดอะไรมากนัก ทำงานเพียงเพื่อการแลกมาของเงินตราใช้ในการดำรงชีพของชีวิต และครอบครัวของตน ไม่ได้คิดในระยะยาวว่าหากตนเองบริการไม่ดี หรือไม่เหมาะสม ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจและไม่ประทับใจในการบริการนั้น สิ่งนี้ที่เป็นผลทำให้รายได้ของพนักงานเองอาจน้อยลงได้เพราะงานบริการที่ดี จะทำให้รายได้ของเขาเพิ่มขึ้น เหมือนกับคำที่ว่า “องค์กรอยู่ได้ เราก็อยู่ด้วยเช่นกัน” องค์กรก็เหมือนบ้านหลังที่สองที่พวกเขาจะต้องช่วยกันทำงานร่วมกัน มีอะไรร่วมคุยปรึกษารื้อกันเพื่อบริการให้ลูกค้าประทับใจและใช้บริการขององค์กรต่อไป

ปัจจุบันการบริการลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่มีอาจมองข้ามได้ เพราะบางครั้งสินค้าหลักของเราที่สามารถทำรายได้นั้น หากบริการที่ไม่ประทับใจ บุคลิกภาพของพนักงาน การควบคุมอารมณ์ในการบริการลูกค้า การใช้คำพูด การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือเมื่อลูกค้าร้องเรียน อาจเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถพินิจใจลูกค้าได้ การตัดสินใจในการตกลงซื้อของลูกค้า บางครั้งมาจากความพอใจในสิ่งแวดล้อมอย่างอื่นมากกว่าตัวสินค้า สินค้าจริงๆ ที่ผลิตก็ต้องได้มาตรฐานอยู่แล้ว การบริการที่จะทำให้เกิดการซื้อและซื้อซ้ำต่างหากที่ยากกว่า จะให้ได้มาตรฐานอย่างไร เราจะสร้างให้พนักงานหรือส่วนงานที่ต้องพบลูกค้า หรือบริการลูกค้าอย่างไรให้พินิจใจลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

❑ วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อทราบคุณค่าของตนเอง และงานบริการในอาชีพ ในการเป็นนักบริการมืออาชีพ
2. เพื่อการสร้างบุคลิกภาพในงานบริการให้ลูกค้าประทับใจ และการควบคุมอารมณ์ในงานบริการ
3. เพื่อเข้าใจในการเข้าพบลูกค้าหรือส่งสินค้าให้กับลูกค้า
4. เพื่อรู้จักการใช้คำพูดในงานบริการ ทั้งในส่วนของการพบลูกค้า และการใช้คำพูดทางโทรศัพท์
5. เพื่อสามารถรับคำร้องเรียนจากลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

หลักสูตร : การพัฒนาทักษะการบริการสำหรับพนักงานส่งสินค้า

□ เนื้อหาหลักสูตร

1. เรียนรู้ความสำคัญของงานบริการ ทำไมเราต้องสร้างงานบริการให้องค์กร
2. เรียนรู้ความคาดหวังของลูกค้า ปัจจัยสู่ความสำเร็จในงานบริการ ที่เป็นเลิศ
3. เรียนรู้ปัจจัยสู่ความสำเร็จในงานบริการ ที่เป็นเลิศ
4. เรียนรู้การปฏิบัติตามมาตรฐานบริการปฏิบัติงาน
5. เรียนรู้การปรับทัศนคติเชิงบวกในงานบริการ
6. เรียนรู้บุคลิกภาพในงานบริการ ความสำคัญของการมีบุคลิกภาพที่ดีเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
7. เรียนรู้การกำหนดวิธีการในการขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าและการส่งสินค้าเมื่อถึงสถานที่ลูกค้า
8. เรียนรู้การควบคุมอารมณ์และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าหรือบุคคลที่เข้าไปติดต่อ
9. เรียนรู้การสื่อสารอย่างมืออาชีพและการพูดในงานบริการและการเข้าพบลูกค้า การอธิบาย และการตอบคำถามลูกค้า
10. เรียนรู้การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานบริการและการขนส่งสินค้า และการตอบคำถามที่เหมาะสมกับลูกค้า
11. เรียนรู้การรับคำร้องเรียนลูกค้าและการดำเนินการให้จบกระบวนการของงาน
12. สรุป ถาม-ตอบ และการสร้าง Commitment ที่ดีในงานบริการ

□ **กลุ่มเป้าหมาย :** บุคคลที่ปฏิบัติงานในด้านการบริการลูกค้า และพนักงานส่งสินค้า พนักงานขับรถ

□ **วิทยากร** อาจารย์วรรณรีย์ บัสมบุญ

□ **ระยะเวลาการอบรม 1 วัน (09.00 -16.00 น.)**

□ **รูปแบบการฝึกอบรม**

- | | |
|---|-----|
| ◎ การบรรยาย | 40% |
| ◎ เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม | 50% |
| ◎ กรณีศึกษา และดูภาพยนตร์ | 10% |

***** ค่าอบรมสัมมนาสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีตอนสิ้นปีได้ 200% ตามประมวลรัษฎากร ฉบับที่ 437 *****