

Online Training: BASIC SERVICE EXCELLENCE

(หลักการพื้นฐานเพื่อการบริการสู่ความเป็นเลิศ)

ในวันพฤหัสบดีที่ 17 พฤศจิกายน 2565

เวลาสัมมนา 9.00-16.00 น.

หลักการและเหตุผลของการจัดสัมมนา

การดำเนินธุรกิจโดยมุ่งเน้นการสร้างสรรคนวัตกรรมใหม่ๆด้านสินค้าและบริการ สามารถสร้างความแตกต่างในการแข่งขันจากคู่แข่งให้แบรนด์ของเรา และเมื่อทุกสิ่งล้วนสื่อสารและส่งข้อความถึงกัน (everything communicates) เรื่องเล็กๆ สิ่งละอันพันละน้อยก็กลายเป็นสิ่งที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างประสบการณ์โดยภาพรวมให้กับลูกค้าและพนักงาน ความสม่ำเสมอ (consistency) ในคุณภาพของสินค้าและบริการเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญ เมื่อไหร่ก็ตามที่เราขาดความสม่ำเสมอในคุณภาพสินค้าและการให้บริการ ถือว่าเราได้ยุติการให้บริการโดยการส่งมอบข้อความที่ว่า “เราไม่แคร์คุณเลยจริงๆ” ให้กับลูกค้า ความสม่ำเสมอในการให้บริการไม่จำเป็นต้องออกมาในลักษณะหรือรูปแบบเดียวกันเสมอ (cookie cutter) เราสามารถมีอิสระด้านความคิดในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น โดยอยู่ภายใต้ขอบเขต

ของวิสัยทัศน์ (vision) พันธกิจ (mission) และคุณค่าหลักสำคัญ (core values) ขององค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนบ่งบอกถึงตัวตนของแบรนด์ อีสรภาพด้านการให้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อเรานำเสนอและให้บริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในแต่ละรายบุคคล ในขณะเดียวกัน "ความประทับใจครั้งแรกและความประทับใจครั้งสุดท้ายจากการได้รับบริการ" ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญ โอกาสที่ยิ่งใหญ่ของเราในการสร้างความจงรักภักดีให้กับลูกค้าจึงอยู่ที่ขั้นตอนแรกของการให้บริการ ทั้งนี้เมื่อไหร่ก็ตามที่ลูกค้าได้รับบริการที่เกิดจากความประทับใจครั้งแรกอย่างดียิ่ง เมื่อนั้นการบริการในลำดับต่อมาลูกค้าสามารถพิสูจน์ได้ว่าความประทับใจในครั้งแรกนั้นถูกต้องและดีจริง สิ่งนี้สามารถสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นกับลูกค้า ขณะที่ความประทับใจจากการได้รับบริการครั้งสุดท้ายของลูกค้าจากเราคือโอกาสที่จะคงไว้ซึ่งความจงรักภักดีของลูกค้า รวมถึงโอกาสที่จะขอบคุณลูกค้าที่เปิดโอกาสให้กับเราได้สร้างความไว้วางใจให้ ความเข้าอกเข้าใจ (empathy) ถือเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ต้องมีเมื่อต้องรับมือกับการร้องเรียนด้านการบริการ โดยมุ่งเน้นหาวิธีที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม ความสามารถของเราในการสนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างกระตือรือร้นและสามารถได้ความไว้วางใจและความจงรักภักดีของลูกค้ากลับคืนมาถือเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งไม่เพียงแต่แก้ไขปัญหให้กับลูกค้าแต่ให้บริการขึ้นกว่าซึ่งสามารถเปลี่ยนจากลูกค้าที่ไม่พึงพอใจในบริการให้กลับมาเป็นลูกค้าที่พึงพอใจในบริการและเป็นลูกค้าที่มีความจงรักภักดีต่อแบรนด์

วัตถุประสงค์ของโปรแกรม

- เพื่อเสริมสร้างการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและจัดการกับการร้องเรียนของลูกค้า
- เพื่ออธิบายถึงความสำคัญในการให้บริการอย่างมีมาตรฐานได้ในทุกๆช่วงจังหวะ
- เพื่ออธิบายและสาธิต 3 องค์ประกอบในการสื่อสารเพื่อให้ได้ประสิทธิผล
- เพื่อให้เห็นวิถีทางในการให้คำตอบและคาดเดาความต้องการของลูกค้าได้
- เพื่อสาธิตให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญในการแก้ปัญหการให้บริการอย่างเป็นระบบ

หัวข้อการสัมมนา

- **S: Smile & Greet**
(งยิ้มและกล่าวคำทักทาย)
- **I: Impactful Communication**
(งสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ)

- A: Answer & Anticipate
(งตอบข้อซักถามและคาดเดาความต้องการของลูกค้า)
- M: Manage Problem
(งจัดการกับปัญหาของลูกค้า)

วิทยากร : Mr. Boonmee Khlongruea

ประสบการณ์ : - Service Excellence Specialist at Millennium Group

- Group Training Manager at Chanalai Hotel and Resorts
- Senior HRD Manager at Siam Motors Group
- Manager for Leadership, Talent & Learning at AIA

course fee is Baht 3,900 per person (not included VAT.)

For reservation and further details including for other in-house program,

Please click: [Booking Form](#) and fill in the form sending by email to training@pascons.com

or call Khun Piyawan Tel. 02- 917 7147

For special program Click: [Effective Manager Program](#)

Other program Click: [Seminar Program](#)

Pascons Co.,Ltd.

www.pascons.com