



“Service Mind” through Customer Loyalty

“ใจบริการ” กุญแจเปิดประตูใจลูกค้าให้จงรักภักดี

หลักการและเหตุผล

ในยุคที่การแข่งขันสูง เช่นปัจจุบัน การแข่งขันทางการตลาด ด้านราคา ด้านคุณภาพ สินค้า อาจไม่เพียงพอเสียแล้ว หลายองค์กรได้ปรับตัว โดยมุ่งเน้นในการพัฒนางานบริการ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และหลายครั้ง นโยบาย หรือวิสัยทัศน์ ในเรื่องการบริการมักไม่สัมฤทธิ์ผล เนื่องจาก พนักงานโดยส่วนใหญ่ ยังไม่เข้าใจ และ เห็นถึงความสำคัญของ “การบริการ”

หลักสูตรนี้ จึงได้ออกแบบมาเพื่อ กระตุ้น และ จูงใจให้พนักงานทุกระดับ เข้าใจ และ เห็นถึงความสำคัญของงานบริการ ไม่ว่าจะบริการภายใน หรือ ภายนอก ล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร รวมทั้งความสำเร็จในอาชีพการงานของพนักงานเอง

หลักสูตรนี้ จะพยายามกระตุ้นให้พนักงานเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน เดิม “ใจบริการ” ให้อยู่ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานทุกๆ ส่วนสนับสนุน ส่งเสริม ชิงกันและกัน เพื่อมอบการบริการด้วยใจให้แก่ลูกค้า สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าตลอดไป

ผมเชื่อมั่นว่าหลักสูตรนี้จะเปี่ยมด้วยประโยชน์ และ ความสุขแก่ทุกท่าน เพราะเนื้อหาเต็มด้วยเคล็ดลับแห่งความสำเร็จในการทำธุรกิจ

“ขอให้ทุกท่านประสบแต่ความสุข ความสำราญใจ และ ความโชคดีเทอญ”





หัวข้อฝึกอบรม

Module 1 : จุดพลัง "Service Mind"

- กฎของการบริการ
- ความจริงเกี่ยวกับการบริการ
- สร้างทัศนคติเชิงบวก "*ใจบริการ*" ในการทำงาน
- แนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อเข้าใจ และสามารถตอบสนองลูกค้าอย่างเหนือชั้น
- เคล็ดลับการสร้างแรงจูงใจในการบริการ

Module 2 : Building Customer Loyalty

- ความหมายของลูกค้า
- ความคาดหวังของลูกค้า : บันไดขั้นแรกสู่ความสำเร็จของงานบริการ
- เรียนรู้ และเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าในยุคสมัยใหม่
- เคล็ดลับการสร้างลูกค้าจงรักภักดีอย่างเหนือชั้น
- ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีด้วยการเอาใจเคามาใส่ใจเรา
- เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และชนะใจลูกค้า
- ภาวะอารมณ์ในการรับมือกับลูกค้า วิธีการรับมือกับข้อร้องเรียนและการแก้สถานการณ์
- จุดประกายการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

Module 3 : Workshop & Project Presentation

- Workshop :: มาเข้าใจความคาดหวังของลูกค้ายุคใหม่กันเถอะ
- Workshop :: นำความคาดหวังมาสร้างความจงรักภักดี
- Workshop :: Road map สู่ ความจงรักภักดี
- Project Presentation :: แต่ละทีม นำเสนอแผนงานการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศเพื่อสร้างลูกค้าที่จงรักภักดี
- สรุป คำถาม คำตอบ

**จุดเริ่มต้นของความสำเร็จในการบริการ คือ รักตนเอง รักงาน
รักในองค์กร และรักลูกค้า**



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •
Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 02-348-2619
E-Mail : waiwitsa@yahoo.com



แนวทางการสัมมนา

ผมจะมุ่งเน้นการสัมมนาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นผมจึงได้ออกแบบการฝึกอบรมให้ มีองค์ประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้งการนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การ เปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมีเกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่ง การเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม โต้ตอบกันอยู่ตลอดเวลา และที่สำคัญที่สุด คือการให้กำลังใจ สร้าง แรงบันดาลใจ ให้เกิดความรู้สึกอยากเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

ผมจึงสามารถให้ความมั่นใจแก่ท่านได้ ว่าผู้เข้าอบรมจะเต็มเปี่ยมด้วยสาระ ความรู้ ความสนุกสนานต่อการเรียนรู้ รวมทั้งกำลังใจ แรงบันดาลใจที่วิทยากรได้สอดแทรกให้ตลอดการ ฝึกอบรม

ผลที่ได้ คือ

- สร้างบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ มีความสนุกสนาน เป็นกันเอง กล้า แสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก
- สร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้เข้าอบรม
- กระตุ้นให้พนักงานตอบคำถาม และ แสดงความคิดเห็น
- สอดแทรกบทเรียนการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย
- สอดแทรกบทเรียนของการให้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้าอบรม





เกี่ยวกับ วิทยากร....

อ.ไววิทย์ แสงอสังการ หรืออีกชื่อหนึ่งที่คุณผู้อบรมมักเรียกอย่างคุ้นเคยว่า **อ.ไวท์** เป็นหนึ่งในผู้มีพรสวรรค์ในการสรรค์สร้างการฝึกอบรม สัมมนา ให้เป็นเรื่องสนุก ให้ผู้เข้าอบรมเปี่ยมด้วยความสุข กำลังใจ แรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นจุดกำเนิดแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาตลอดชีวิต

อ.ไวท์ ได้หันมาเป็นวิทยากรอิสระ มีอาชีพ เมื่อ 10 ปีที่ผ่านมา และเป็นวิทยากรที่ทาสถิติ โดยได้ถูกรับเชิญให้ไปบรรยายกับองค์กรชั้นนำทั่วประเทศมาแล้วมากกว่า 1,000 บริษัท สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.MrWaiwit.com

- วิทยากรรับเชิญหลายสถาบัน
- MD บ. Service Professional
- อดีตผู้บริหาร บ. Federal Express (FedEx)
- อดีตผู้บริหาร บ. AIS
- อดีตผู้บริหาร บ. Chevalier
- อดีตวิศวกรควบคุมการสื่อสารดาวเทียม

