



## **Effective Communication for Service Excellence**

### **การให้บริการหน้าเคาน์เตอร์และการเจรจาต่อรองกับลูกค้า**

#### **หลักการและเหตุผล**

ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว เช่นในปัจจุบัน การแข่งขันสูงขึ้นตลอดเวลาทั้งด้านราคา คุณภาพสินค้า ไกล่เข้าถึงจุดอิ่มตัว พฤติกรรมลูกค้าก็เปลี่ยนไป ลูกค้าต้องการรับบริการที่ดีขึ้น และคาดหวังถึงการให้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ต้องการให้ตอบสนองรวดเร็ว และตรงใจอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ความคาดหวังเพิ่มสูงขึ้นอย่างน่าตกใจ ทำให้หลายธุรกิจที่ขาดการปรับตัวเผชิญกับภัยทางธุรกิจอย่างขาดการตั้งรับ เสียลูกค้าไปมากมายอย่างน่าเสียดาย

เมื่อปัจจัยกระทบประดังเข้ามามากมาย และ รุนแรงเช่นนี้ คำถามที่เกิดขึ้นกับผู้บริหาร และเจ้าของกิจการ คือ มีกลยุทธ์ใดใหม่ ที่จะช่วยแก้ปัญหาเหล่านี้ ที่จะสื่อสารกับลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น ที่จะรู้ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และ ตอบสนองให้เกิดความคาดหวัง สร้างความประทับใจสูงสุด ทำให้ลูกค้าอยู่กับเราอย่างยาวนาน

#### **คำตอบ คือ การบริการที่ดี ผ่านทางพนักงานให้บริการ**

ผมเชื่อมั่นว่าหลักสูตรนี้จะเปี่ยมด้วยประโยชน์ และ ความสุขแก่ทุกท่าน เพราะเนื้อหาเต็มด้วยเคล็ดลับแห่งความสำเร็จในการทำธุรกิจ

**"ขอให้ทุกท่านประสบแต่ความสุข ความสำราญใจ และ ความโชคดีเทอญ"**





## หัวข้ออบรม

### Module I :: Service Excellence

- ความสำคัญ การบริการ
- ลูกค้า คือ คนสำคัญของธุรกิจ
- สร้างทัศนคติ **"ใจบริการ"** ในการทำงานด้านการให้บริการ
- กฎแห่งการบริการ
- ความคาดหวังลูกค้า : บันไดขั้นแรกแห่งความสำเร็จทางธุรกิจ
- **Workshop** : มาเข้าใจความคาดหวังลูกค้ากันเถอะ ...
- เคล็ดลับในการสร้างความประทับใจ ด้วยบริการอย่างเหนือชั้น

### Module II :: Effective Communication

- เคล็ดลับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจ
- น้ำเสียง – ภาษากาย อิทธิพลหลักของการสื่อสาร
- ภาษบริการ vs. ภาษาวิบัติ
- การเป็นผู้ฟังที่ดี (Active Listener)
- การค้นหาความเข้าใจ และจับใจ ความสำคัญ
- เทคนิคการจำประเด็นสำคัญด้วย 5W1H
- พฤติกรรมการสื่อสารที่สร้างความไม่พอใจ
- บุคลิกภาพการบริการสร้างความประทับใจ
- แนวทางพัฒนาตนเองในด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- แนวทางตอบข้อโต้แย้งลูกค้าอย่างมืออาชีพ
- สรุป คำถาม คำตอบ

**จุดเริ่มต้นแห่งความสำเร็จ... ต้องเริ่มจากการรักในงาน รักในองค์กร ...**





## แนวทางการสัมมนา

ผมจะมุ่งเน้นการสัมมนาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นผมจึงได้ออกแบบการฝึกอบรมให้มืองค์ประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้งการนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมีเกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม โต้ตอบกันอยู่ตลอดเวลา และที่สำคัญที่สุด คือการให้กำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจ ให้เกิดความรู้สึกรอยากเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

ผมจึงสามารถให้ความมั่นใจแก่ท่านได้ ว่าผู้เข้าอบรมจะเต็มเปี่ยมด้วยสาระ ความรู้ ความสนุกสนานต่อการเรียนรู้ รวมทั้งกำลังใจ แรงบันดาลใจที่วิทยากรได้สอดแทรกให้ตลอดการฝึกอบรม

## ผลที่ได้ คือ



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





## เกี่ยวกับ วิทยากร....

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

อ.ไวท์ ได้หันมาเป็นวิทยาสระ มืออาชีพ เมื่อ 10 ปีที่ผ่านมา และเป็นวิทยากรที่ทาสถิติ โดยได้ถูกรับเชิญให้ไปบรรยายกับองค์กรชั้นนำทั่วประเทศมาแล้วมากกว่า 1,000 บริษัท สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [www.MrWaiwit.com](http://www.MrWaiwit.com)



**อ.ไวท์ ไววิทย์ แสงอลังการ**

วิทยากรชั้นนำบรรยายมากกว่า 1,000 องค์กร  
Managing Director :: Service Professional

**อดีต ...**

- ผู้บริหาร Federal Express (FedEx)
- ผู้บริหาร AIS (Advance Info Service)
- ผู้บริหาร Chevalier (Thailand)
- วิศวกรดาวเทียม สถาบันดาวเทียมไทยคม

☎ 086666 2121   ✉ [Waiwit@MrWaiwit.com](mailto:Waiwit@MrWaiwit.com)   📺 Waiwit007   🌐 [www.MrWaiwit.com](http://www.MrWaiwit.com)

