



Service Strategy Management for Success Business

จุดประกายกลยุทธ์การบริการลูกค้าอย่างเหนือชั้น

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันนี้ หลายธุรกิจมีการแข่งขันด้านการตลาด และการบริการอย่างสูง การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ในงานบริการ (Service Strategic Planning) จึงมีความสำคัญมาก เพราะจะเป็นกลยุทธ์ และแนวทางในการดำเนินการพัฒนาพนักงานให้มีใจบริการ การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า วิธีการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า เพื่อเป็นลูกค้าระยะยาว การวางแผนในการให้บริการกับลูกค้า วิธีการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคและหลักการบริการที่ดีตลอดจนวิธีปฏิบัติจริงที่ได้ผลในการให้บริการ ตลอดจนการแก้ไขข้อขัดแย้งในการให้บริการ เพื่อก่อให้เกิด ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

ดังคำที่กล่าวไว้ว่า “ไม่มีการบริการที่ดีที่สุด หากแต่เป็นบริการที่เหมาะสม และโดนใจลูกค้าที่สุด” หลักสูตรนี้จึงออกแบบมาเพื่อเป็นแนวทางให้ท่านสามารถจัดการงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่ คุณสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจของคุณ อีกทั้งมีการทำ workshop เพื่อช่วยคิดและแก้ปัญหาในเรื่องการจัดการงานบริการ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

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

คำตอบ คือ การบริการที่เกิดความคาดหวัง ผ่านทางพนักงานผู้ให้บริการ



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

Tel. 08-6661- 1616, 08-6666-2121// Fax. 0 2349 6041

E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com



หัวข้ออบรม

- ความคาดหวังของลูกค้า : บันไดขั้นแรกสู่ความสำเร็จ
- เทคนิคการค้นหาความคาดหวังของลูกค้า
- สูตรแห่งความสำเร็จแห่งการให้บริการ
- การวางกลยุทธ์ (Strategy) ในงานบริการ
- การสร้างแนวคิดและทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับ "ลูกค้า"
- บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบทางด้านงานบริการ
- กฎแจสำคัญของงานบริการ
 - ลูกค้าคือใคร และมีความสำคัญอย่างไร
 - แนวคิดและทัศนคติที่ดีในงานบริการ
 - การสร้างความสัมพันธ์ในงานบริการ
 - การสร้างจิตสำนึกในงานบริการ
 - การสร้างความประทับใจของงานบริการอย่างคาดไม่ถึง
- Service Management Model
- ยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จในการบริการลูกค้า
- ขั้นตอนการจัดทำแผนกลยุทธ์การให้บริการและแผนการปฏิบัติงาน (Service Strategy and Service Action Plan)
- การสร้างวัฒนธรรมการบริการแก่องค์กร
- สรุป คำถาม คำตอบ

แนวทางการสัมมนา

ผมได้เน้นการสัมมนาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นผมจึงได้ออกแบบการฝึกอบรมให้มีองค์ประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้งการนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมีเกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม โต้ตอบกันอยู่ตลอดเวลา

ผมจึงสามารถให้ความมั่นใจแก่ท่านได้ ว่าผู้เข้าอบรมจะเต็มเปี่ยมด้วยสาระ ความรู้ ความสนุกสนานต่อการเรียนรู้ รวมทั้งกำลังใจ แรงบันดาลใจที่วิทยากรได้สอดแทรกให้ตลอดการฝึกอบรม





ผลที่ได้ คือ



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

เกี่ยวกับ วิทยากร....

อ.ไววิทย์ แสงอลังการ หรืออีกชื่อหนึ่งที่ผู้เข้าอบรมมักเรียกอย่างคุ้นเคยว่า **อ.ไวท์** เป็นหนึ่งในผู้มีพรสวรรค์ในการสรรค์สร้างการฝึกอบรม สัมมนา ให้เป็นเรื่องสนุก ให้ผู้เข้าอบรมเปี่ยมด้วยความสุข กำลังใจ แรงแบนดาลใจ 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
บมจ. ดาวเทียมไทยคม

