

Waiwit J.
HUMAN DEVELOPMENT EXPERT

SERVICE EXCELLENCE & COMPLAINT HANDLING



ใจบริการ และ รับมือข้อร้องเรียนอย่าง
เหนือชั้น สู่การบริการที่เป็นเลิศ

Conduct By:
Mr. Waiwit (White)

ติดตามผลงานได้ที่ :



สนใจติดต่อ



Servicepro.th@gmail.com



www.Mrwaiwit.com



064 614 4652 (Knot)



Service Excellence & Complaint Handling

ใจบริการ และ รับมือข้อร้องเรียนอย่างเหนือ สู่การบริการที่เป็นเลิศ

หลักการและเหตุผล

ในยุคที่การแข่งขันสูง เช่นปัจจุบัน การแข่งขันทางด้านการตลาด ด้านราคา ด้านคุณภาพสินค้า 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 เต็ม “ใจบริการ” ให้ อยู่ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานทุกๆ ส่วนสนับสนุน ส่งเสริม ซึ่งกันและกัน เพื่อมอบการบริการด้วยใจให้แก่ลูกค้า สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าตลอดไป

ผมเชื่อมั่นว่าหลักสูตรนี้จะเปี่ยมด้วยประโยชน์ และ ความสุขแก่ทุกท่าน เพราะเนื้อหาเต็มด้วยเคล็ดลับแห่งความสำเร็จในการทำธุรกิจ

หัวข้ออบรม

Module I :: Service Mind

- ความสำคัญ การบริการในธุรกิจยุคปัจจุบัน
- สร้างทัศนคติเชิงบวก “ใจบริการ” ในการทำงานด้านการให้บริการ
- ความคาดหวังลูกค้า : บันไดขั้นแรกแห่งความสำเร็จทางธุรกิจ
- ลูกค้า คือ คนสำคัญของธุรกิจ
- บริการที่เลิศ ต้องเริ่มจากการบริการภายในที่ยอดเยี่ยม
- พฤติกรรม และ ความคาดหวังของลูกค้ายุคปัจจุบัน

Workshop : มาเข้าใจความคาดหวังลูกค้ากันเถอะ ...

- แนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อเข้าใจ และ
- สามารถตอบสนองลูกค้าอย่างเหนือชั้น
- มาเข้าใจ Moment of Truth และ Touch Point กันเถอะ

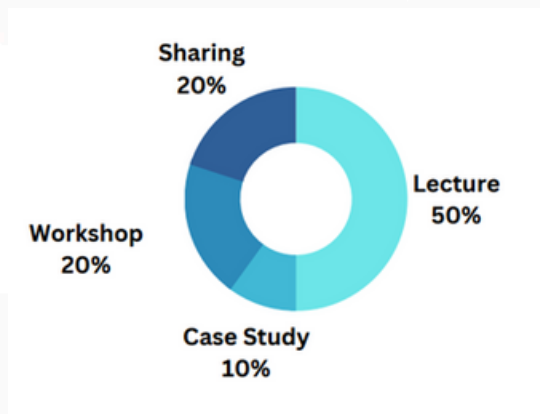
Module 2 : เคล็ดลับในการรับมือข้อร้องเรียนอย่างเหนือชั้น

- สาเหตุการร้องเรียนของลูกค้า
 - สิ่งที่ต้องหลีกเลี่ยง อะไรควรทำ ไม่ควรทำในการบริการลูกค้า
 - พฤติกรรม และ ภาษา ที่เป็นเหตุก่อให้เกิด Complaint
 - เทคนิคป้องกันข้อร้องเรียน
 - กฎ 1-10-100
 - VOC : Voice of Customer เสียงลูกค้ามันสำคัญ
 - เทคนิคการเลือกใช้ คำพูด (Script) ทำให้ลูกค้าฟังพอใจ
 - เทคนิคการปฏิเสธลูกค้าในเชิงบวก ไม่ให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณปฏิเสธ
 - การฟื้นฟูใจตัวเองในสภาวะเครียด และ Burn Out จากการรับมือกับลูกค้า
 - กลวิธีในการรับมือข้อร้องเรียนและพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสอย่างเหนือชั้น
 - การนำ Complaint มาพัฒนาปรับปรุงการบริการ
 - กรณีศึกษาในการรับมือข้อร้องเรียนจากองค์กรต่างๆ
- Workshop :: Case Study** จริงที่เกิดขึ้น
- เทคนิคบริหารความกดดัน เมื่อเจอปัญหาข้อร้องเรียน
 - สรุป คำถาม คำตอบ

แนวทางอบรม

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

ผมจึงสามารถให้ความมั่นใจแก่ท่านได้ ว่าผู้เข้าอบรมจะเต็มเปี่ยมด้วยสาระ ความรู้ ความสนุกสนานต่อการเรียนรู้ รวมทั้งกำลังใจ แรงบันดาลใจที่วิทยากรได้สอดแทรกให้ตลอดการฝึกอบรม



ผลลัพธ์ที่ได้

- สร้างบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ มีความสุขในการเรียนรู้ กล้าแสดงความคิดเห็น
- สร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้เข้าอบรม
- สร้างการมีส่วนร่วม ผู้เรียนกล้าตอบคำถาม และ แสดงความคิดเห็น
- สร้างพลังบวก และ ทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน เพื่อเปิดใจ นำความรู้ไปปฏิบัติ
- เกิดความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการบริการในธุรกิจยุคปัจจุบัน
- เรียนรู้เทคนิคและกลวิธีในการรับมือข้อร้องเรียนและพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสอย่างเหนือชั้น

เกี่ยวกับ วิทยากร

อ.ไววิทย์ แสงอสังการ หรืออีกชื่อหนึ่งที่ผู้เข้าอบรมมักเรียกอย่างคุ้นเคยว่า อ.ไวท์ เป็นหนึ่งในผู้มีความสามารถในการสรรค์สร้างการฝึกอบรมสัมมนา ให้เป็นเรื่องสนุก ให้ผู้เข้าอบรมเปี่ยมด้วยความสุข กำลังใจ แรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นจุดกำเนิดแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาตลอดชีวิต

อ.ไวท์ คร่ำหวอดอยู่ในวงการวิทยากร และนักพัฒนาบุคคล มากกว่า 20 ปี และเป็นวิทยากรที่ได้ถูกรับเชิญให้ไปบรรยายกับองค์กรชั้นนำทั่วประเทศมาแล้วมากกว่า 1,000 บริษัท สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.MrWaiwit.com

- วิทยากรรับเชิญหลายสถาบัน
- MD U. Service Professional
- Co-Founder : Connect ED
- Co-Founder : Cost Innovation
- อดีตผู้บริหาร U. Federal Express (FedEx)
- อดีตผู้บริหาร บมจ. AIS
- อดีตผู้บริหาร U. Chevalier
- อดีตวิศวกรดาวเทียม บมจ. ดาวเทียมไทยคม



Waiwit F.

อ.ไววิทย์ แสงอสังการ (ไวท์)