

Waiwit J.
HUMAN DEVELOPMENT EXPERT

SERVICE EXCELLENCE MINDSET

จุดประกาย ... ใจบริการ
สู่การบริการที่เป็นเลิศ

Conduct By:
Mr. Waiwit (White)

ติดตามผลงานได้ที่ :



สนใจติดต่อ



servicepro.th@gmail.com



www.Mrwaiwit.com



064 614 4652 (Knot)



Service Excellence Mindset

จุดประกาย ... ใจบริการ สู่การบริการที่เป็นเลิศ

หลักการและเหตุผล

ในยุคสมัยที่การแข่งขันทางธุรกิจทวีความรุนแรง "การบริการ" กลายเป็นหัวใจสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม องค์กรที่มุ่งเน้นให้บริการลูกค้าอย่างดีเยี่ยม ย่อมสร้างความประทับใจ ดึงดูดลูกค้า และนำไปสู่ยอดขายที่เติบโตอย่างยั่งยืน

ทำไมการบริการที่ดีเยี่ยมจึงสำคัญต่อธุรกิจ ?

- สร้างความประทับใจให้ลูกค้า: ลูกค้าที่ได้รับบริการที่ดีเยี่ยม ย่อมรู้สึกประทับใจ จดจำ และบอกต่อผู้อื่น
- สร้างความไว้วางใจ: การบริการที่ดี สร้างความไว้วางใจให้ลูกค้า ลูกค้ามั่นใจ กล้าซื้อ กล้าใช้บริการ
- สร้างความภักดีต่อแบรนด์: ลูกค้าที่ได้รับบริการที่ดี มักมีความภักดีต่อแบรนด์ กลับมาซื้อซ้ำ และใช้บริการอย่างต่อเนื่อง
- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร: การบริการที่ดี สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ลูกค้ามองในแง่ดี องค์กรน่าเชื่อถือ
- เพิ่มโอกาสในการขาย: ลูกค้าที่ประทับใจ มักบอกต่อผู้อื่น เพิ่มโอกาสในการขาย ขยายฐานลูกค้า
- ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ และเป็นลูกค้าตลอดไป

ผมเชื่อมั่นว่าหลักสูตรนี้จะเปี่ยมด้วยประโยชน์ และ สร้างพลังบวกให้ทุกท่าน นำแนวทางไปพัฒนาตนเอง สร้างความสำเร็จต่อไป

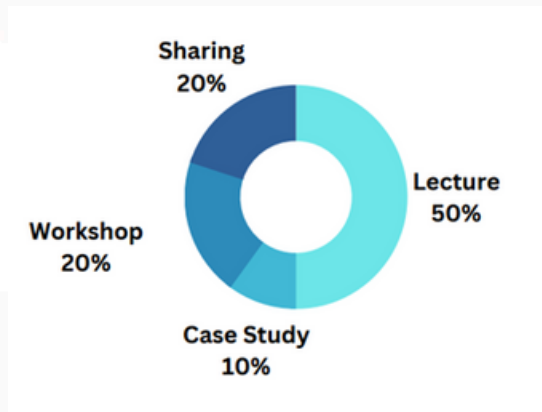
Module 1 : จุดประกาย การบริการที่ยอดเยี่ยม

- กฎแห่งการบริการ
- สร้างทัศนคติ “ใจบริการ” ในการทำงานด้านการให้บริการ
- ความหมาย และ ความสำคัญของ Mindset
- “ใจบริการ” จุดเริ่มต้นการบริการที่เป็นเลิศ
- ความคาดหวังลูกค้า : บันไดขั้นแรกแห่งความสำเร็จทางธุรกิจ
- บริการที่เลิศ ต้องเริ่มจากการบริการภายในที่ยอดเยี่ยม
- พฤติกรรม และ ความคาดหวังของลูกค้ายุคปัจจุบัน
- Workshop : มาเข้าใจความคาดหวังลูกค้ากันเถอะ ...
- แนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อเข้าใจ และ
- สามารถตอบสนองลูกค้าอย่างเหนือชั้น
- เคล็ดลับในการสร้างความประทับใจ ด้วยบริการอย่างเหนือชั้น
- เคล็ดลับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจ
- บุคลิกภาพการบริการสร้างความประทับใจ
- วิธีการรับมือลูกค้าแต่ละประเภทอย่างเหนือชั้น
- เคล็ดลับในการจัดการอารมณ์ลูกค้าอย่างมืออาชีพ
- เทคนิคการปฏิเสธลูกค้าในเชิงบวก ไม่ให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณปฏิเสธ
- เคล็ดลับการรับมือกับลูกค้าร้องเรียน พลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส
- 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
- เกิดความเข้าใจและสร้างทัศนคติ "ใจบริการ" เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ
- เรียนรู้เทคนิคและวิธีการ ในการตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างเหนือชั้น

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

Waiwit F.

อ.ไววิทย์ แสงอสังการ (ไวท์)

