

## TRAINING OUTLINE

# หลักสูตร Effective Communication & Service mind

“สื่อสารอย่างประทับใจ คือหัวใจของการบริการ” – เน้นกิจกรรม Workshop

วิทยากร: **ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์**

## PRINCIPLES

การสื่อสารกับลูกค้าในการบริการเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างลูกค้ากับองค์กร ยิ่งสื่อสารมีประสิทธิภาพเท่าไร ก็ยิ่งช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีมากขึ้นเป็นลำดับ รวมถึงการบริการที่ดีและการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพด้วย ในปัจจุบันจึงพบว่า ทุกองค์กรได้มุ่งให้ความสำคัญต่อการสื่อสารด้านบริการกับลูกค้าอย่างมาก ดังนั้น พนักงานทุกคน โดยเฉพาะผู้ให้บริการติดต่อกับลูกค้า ต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานบริการลูกค้ามากยิ่งขึ้นและสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำมาซึ่งการให้บริการอย่างดีเลิศ

หลักสูตรนี้ “การสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศและ Service Mind” จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมผู้ให้บริการและพนักงานภายในองค์กร ได้เรียนรู้เทคนิคในการให้บริการที่ดีเลิศด้วยการสื่อสารอย่างเข้าใจลูกค้ามากขึ้น ได้สัมผัสแนวทางการสื่อสารอย่างเป็นระบบ ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสื่อสารด้านบริการให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้า เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านนี้ได้ด้วยตนเอง

## OBJECTIVES

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้และความเข้าใจเรื่องการสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

## AREAS OF STUDY

1. บริการนั้นสำคัญไฉน? ทำไมเราต้องเน้นการบริการ  
เพิ่มพิเศษ: ลักษณะพิเศษของการบริการที่พนักงานที่ให้บริการจำเป็นต้องรู้  
(9 วิธีสุดยอดเทคนิคการจัดการมนุษย์ เพื่อสร้างพลังใจอันแข็งแกร่งในการให้บริการ)
2. พฤติกรรม ความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบัน

3. ความคาดหวัง ความพอใจลูกค้า เพื่อตอบสนองใจตรงจุดตรงใจ
4. คุณภาพบริการสู่ความสำเร็จ
5. องค์ประกอบบริการ
6. สดุดยอดบริการให้โดนใจลูกค้า สร้างความประทับใจไม่รู้ลืม
7. บริการระดับมิตร สร้างความรู้สึกเพื่อนบริการเพื่อน
8. กิจกรรม “เข้าอกเข้าใจลูกค้า”- เน้นการปฏิบัติอย่างเข้าใจลูกค้า  
(ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างดีเลิศ)
9. คุณสมบัติ บุคลิกภาพ EQ ผู้ให้บริการ – เรียนรู้เพื่อปรับปรุงตนเอง
10. ปรับตัวผู้ให้บริการ บริการด้วยใจ (“Service Mind”)
11. กรณีศึกษา “บริการอย่างไร้วิญญาณ” – เรียนรู้แล้วนำมาประยุกต์ป้องกันปัญหาให้องค์กร
12. บริการภายในเสริมสร้างบริการภายนอก- เน้นย้ำความสำคัญของบริการภายในที่มีต่อการบริการ
  - ภายนอก
  - การสื่อสาร
  - การประสานงาน
  - การสร้างทีมงานให้แข็งแกร่ง
13. กิจกรรม “สร้างทีม” – เรียนรู้การทำงานของทีม เพื่อมุ่งสู่บริการแห่งความเป็นเลิศ
14. กิจกรรม “สิ่งที่จะทำต่อไปให้องค์กรหลังจากอบรม”- Action Plan
15. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณเข้าอบรมต้องการเรียนรู้

**หมายเหตุ** หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

การติดต่อ: 02-615-4499, 0-2615-4477-8 [hipotraining@hotmail.com](mailto:hipotraining@hotmail.com), [www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)