

## Strategy of Service Excellence for Modern Business (กลยุทธ์การบริการลูกค้าสำหรับธุรกิจสมัยใหม่)

### คำอธิบายหลักสูตร

ในสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงอย่างต่อเนื่องนั้น สิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้การดำเนินธุรกิจมีชัยเหนือคู่แข่งไปอีกก้าว คือ การบริการ เนื่องจากการจะพิชิตใจลูกค้าด้วยตัวสินค้าที่มีคุณภาพอย่างเดียวคงไม่เพียงพอ แต่ยังรวมไปถึงศักยภาพบุคลากรขององค์กรในทุกระดับที่เปรียบเสมือนตัวแทนคนสำคัญขององค์กร ในการดูแล ให้ความช่วยเหลือและบริการลูกค้าตั้งแต่ก่อน ระหว่างและหลังซื้อสินค้า หรือบริการขององค์กร เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้ เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างสัมพันธ์ภาพ ความไว้วางใจและการภักดีต่อแบรนด์สินค้าขององค์กรให้เกิดขึ้นภายในใจของลูกค้าได้อย่างยั่งยืน

หลักสูตร กลยุทธ์การบริการลูกค้าสำหรับธุรกิจสมัยใหม่ (Strategy of Service Excellence for Modern Business) เป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ศึกษา เรียนรู้เกี่ยวกับความสำคัญในการให้บริการและดูแลลูกค้าสำหรับธุรกิจสมัยใหม่ที่ต้องสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาวกับลูกค้า โดยผ่านทางพัฒนาภาพลักษณ์และบุคลิกภาพให้มีความน่าเชื่อถืออย่างมืออาชีพ ฝึกฝนทักษะการใช้ภาษา ท่วงท่าอิริยาบถ การแสดงออกทางสีหน้าและพฤติกรรมบริการที่สร้างความประทับใจแรกพบ ตลอดจนเรียนรู้กลยุทธ์และเทคนิคการสื่อสารเพื่อจัดการกับลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ อย่างแยบยล

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริการลูกค้าสำหรับธุรกิจสมัยใหม่
2. เพื่อพัฒนาความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบริการและการรับมือกับลูกค้า
3. เพื่อฝึกทักษะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการ

### รายละเอียดเนื้อหา

หลักสูตร กลยุทธ์การบริการลูกค้าสำหรับธุรกิจสมัยใหม่ สามารถแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. **การบริการสำหรับธุรกิจสมัยใหม่ (Service in Modern Business)**
  - ความสำคัญและประโยชน์ของทัศนคติเชิงบวกในงานบริการ
  - ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ สินค้าและองค์กร
  - การสร้างความเชื่อมั่นและรักษาสัมพันธ์ภาพกับลูกค้าในระยะยาว
2. **ภาพลักษณ์แบบมืออาชีพ (Professional Image)**
  - ความแตกต่างของภาพลักษณ์และบุคลิกภาพ
  - การสร้างภาพลักษณ์เพื่อการบริการที่ประทับใจ
  - การแสดงออกทางบุคลิกภาพอย่างมีมาตรฐาน (ท่วงท่าอิริยาบถ: การยืน การเดิน การนั่งและการไหว้)
3. **การสื่อสารเพื่อการบริการลูกค้า (Communication in Customer Service)**
  - ความสำคัญของการสื่อสารเพื่อการบริการลูกค้า
  - รูปแบบและช่องทางในการสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
  - ลักษณะและประเภทของลูกค้าที่จัดการได้ยาก
  - กลยุทธ์และเทคนิคการสื่อสารกับลูกค้าในสถานการณ์ต่างๆ

### รูปแบบกิจกรรม

1. Visual Story Telling Teaching: การสอนด้วยการใช้ภาพเป็นสื่อเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและความเข้าใจในเนื้อหา เพื่อการประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง
2. Demonstration: การสาธิตและนำเสนอตัวอย่าง
3. Practice Activities: การฝึกปฏิบัติผ่านกิจกรรม
  - 3.1 Communication Bee
  - 3.2 Empowerment
  - 3.3 Goal Setting
  - 3.4 Imagination Focus (Self-Esteem Treatments Program)
  - 3.5 Posture Practice
  - 3.6 Voice Training