

การพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามืออาชีพ



โดย

อาจารย์ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach
Leadership and Strategic Development Consultant

<http://www.pakornblog.com>

 PakornBlog 



หัวใจสำคัญของงานบริการ

- ✓ ลูกค้าคืออะไร ?
- ✓ ลูกค้าต้องการอะไรจากเรา ?
- ✓ ลูกค้าไม่พอใจเราเพราะอะไร ?
- ✓ บริการที่เราให้เหมาะสมกับลูกค้าหรือไม่ ?
- ✓ เราพอใจในงานบริการของเราแค่ไหน ?



สำรวจโจทย์ที่ได้รับจากผู้บริหาร

- วิสัยทัศน์ขององค์กร
- พันธกิจขององค์กร
- เป้าหมายของทีมงาน
- หน่วยวัดผลการปฏิบัติงาน (KPI)
- คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ที่บริการลูกค้า

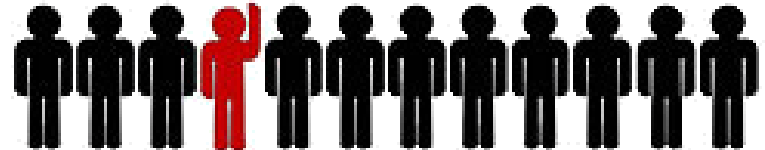
แนวทางในการฝึกอบรม

- การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)
- การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- การ Coaching เพื่อให้เห็นตัวเอง
- ฟัง คิด ถาม เขียน แล้วนำไปปฏิบัติ
- การบ้านเพื่อนำไปฝึกฝนและพัฒนาตัวเอง

Workshop I :

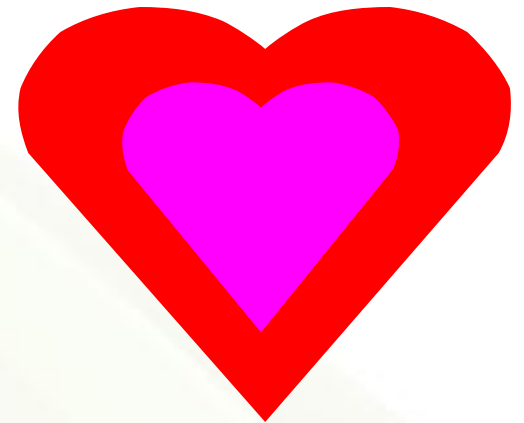
สร้างความเชื่อมั่นในตัวเอง

- ชมคุณสมบัติเด่นของตัวเอง
- เล่าเรื่องน่าภูมิใจ
- เราเป็นคนแบบไหน ?



ความเชื่อเรื่องมนุษย์

- คนทุกคนอยากเป็นบุคคลสำคัญ
- ทุกคนชอบคำชม
- คนหลายคนต้องการยอมรับ
- ไม่มีใครอยากให้ผู้อื่นบอกว่าเขาผิด
- คนทุกคนอยากเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวเอง



วิธีจูงใจผู้อื่นให้คล้อยตามแนวความคิดของคุณ

- วิธีการระงับข้อโต้แย้ง คือ จงหลีกเลี่ยงเสีย !
- จงเคารพต่อความคิดความเห็นของผู้อื่น
- ถ้าท่านผิด จงรับผิดโดยไม่รอช้า
- จงปล่อยให้อีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้พูดเป็นส่วนมาก
- จงขอรับรองด้วยการพูดให้รู้สึกว่าเป็นเจตนาอันดีงาม

Workshop II :

การวิเคราะห์ห้บทพูดเชิงสร้างสรรค์

- ความรู้เรื่อง 5 รู้สำคัญ
- การนำเสนอบริการ
- การตอบข้อโต้แย้ง
- การจูงใจเพื่อสร้างความพึงพอใจ



คุณ คือ บุคคลสำคัญ

- เลือกลง จับถูก ดีกว่า จับผิด
- สร้าง ทัศนคติเชิงบวก ดีกว่า ทัศนคติเชิงลบ
- พัฒนาจุดเด่น ให้เป็น ดีเลิศ
- ทำปัจจุบันให้ดี เพื่อ กำหนดอนาคตใหม่
- ให้พลังลูก้า อย่า ดูปลัง ลูก้าเด็ดขาด



สร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน



- ทัศนคติเป็นสิ่งที่เลือกได้
- ทัศนคติของคุณกำหนดการกระทำ
- ทัศนคติ คือ ตัวตนที่แท้จริงของเรา
- การรักษาทัศนคติที่ดีไว้ ง่ายกว่ารื้อฟื้น

ใหม่

กรณีศึกษา

การสร้างทัศนคติเชิงบวก

ในการทำงาน

สำรวจความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ

- ❖ งานของคุณ
- ❖ เพื่อนร่วมงานของคุณ
- ❖ หัวหน้างานของคุณ
- ❖ ลูกค้ำของคุณ
- ❖ ชีวิตของคุณ

Workshop III :

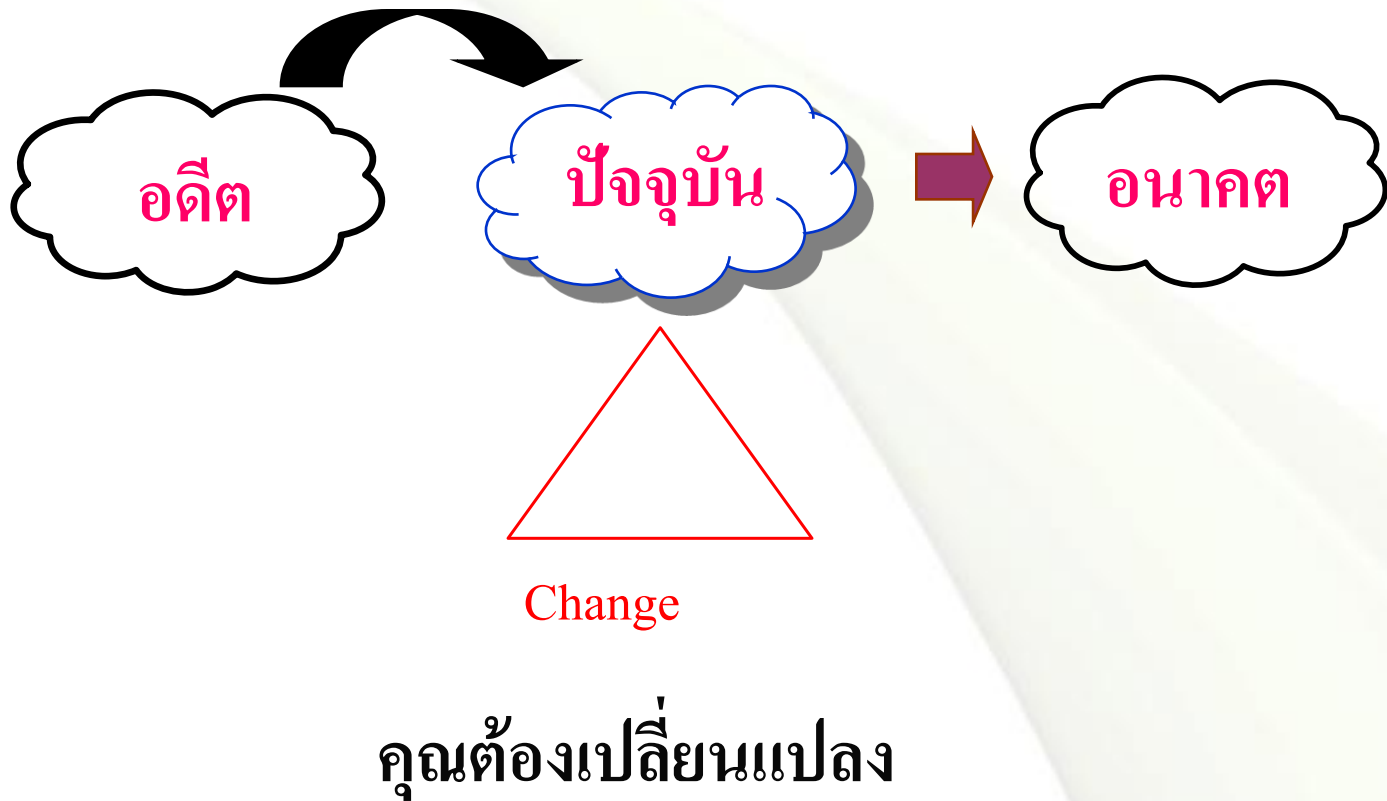
จับถูกเหตุการณ์ต่างๆ

“สิ่งต่างๆเหล่านี้มีข้อดี (จุดเด่น) อะไร
และให้ประโยชน์อะไรกับเราบ้าง ?”

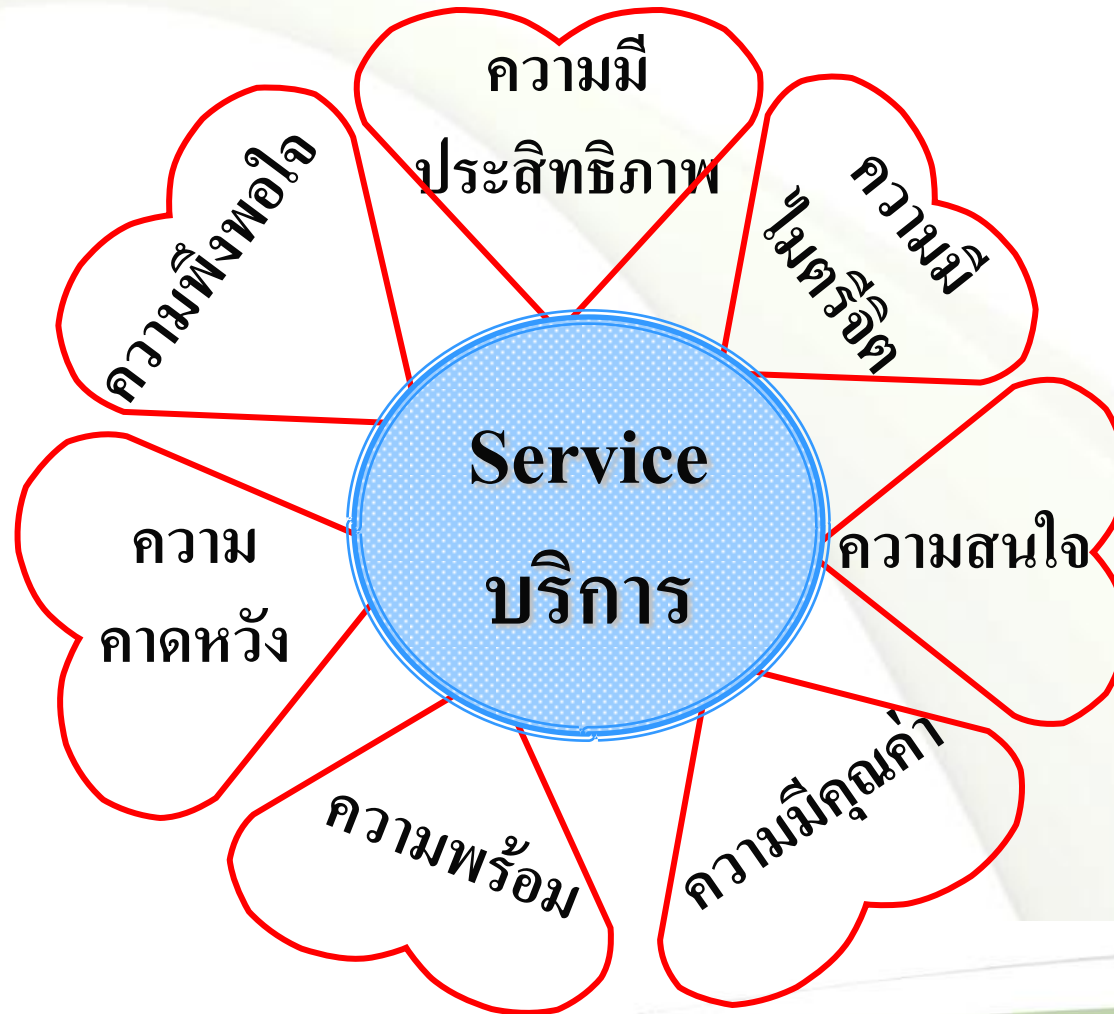
- งาน
- เพื่อนร่วมงาน
- หัวหน้า
- ลูกค้า
- ชีวิตปัจจุบัน



เปลี่ยนวิธีคิด เพื่อ บริการที่เป็นเลิศ



สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับงานบริการ



จิตวิทยาบริการ หมายถึง

“ การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ
กระบวนการบริการและการจัดการระบบการบริการ
เพื่อให้ได้มาซึ่งการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการ
และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ”

Workshop IV :

สร้างมาตรฐานงานบริการของเรา

- โจทย์ที่ได้รับ
- เป้าหมายที่ต้องการไปให้ถึง
- แผนงานที่ใช้จุดเด่นของเรา
- มาตรฐานที่ใช้วัดผล
- การสื่อสารเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

หลุมพรางสกัดกั้นศักยภาพของคุณ

- เป้าหมายการทำงานไม่ชัดเจนเพียงพอ
- ขาดแผนการดำเนินงานที่มีรายละเอียด
(ไม่กล้าเขียนแผน)
- รับ โฟททย์มาแล้วกลายเป็นข้อกังวลไม่รู้ลึกเป็นเรื่องท้าทาย
- ขาดวินัยในตัวเอง ชอบผัดวันประกันพรุ่ง
- กลัวความล้มเหลว จึงไม่ลงมือทำ
- ไม่มุ่งมั่น ทุ่มเท ในเป้าหมายของตัวเองอย่างจริงจัง
- กังวลเรื่องเค็มๆอยู่เสมอ ไม่ยอมออกจาก Comfort Zone

ความเชื่อมั่นสร้างได้ด้วยตัวเอง

- ทำปัจจุบันให้ดีที่สุดและต่อเนื่อง
- ทิ้งอดีตไว้เบื้องหลัง
- อย่าทำให้คุณตกต่ำ
- รู้จักจุดแข็งของคุณ
- ทางเลือกเป็นของคุณ
- คุณต้องเปลี่ยนแปลง
- พลั้งใจของคุณ



การใช้ “คำถามสร้างพลัง” ให้ตัวเอง

- งานให้ประโยชน์อะไรกับเรา ?
- เรารู้สึกอย่างไรกับลูกค้าในด้านดี ๆ ?
- เราจะปฏิบัติตัวอย่างไรเพื่อเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีอาชีพ ?
- เราชรักองค์กรนี้เพราะเหตุใด?

สร้างมาตรฐานงานบริการของเรา

- ขอบเขตความรับผิดชอบ
- มาตรฐานที่กำหนด
- ขั้นตอนการให้บริการ
- ลูกค้านิยามของคุณ
- คุณค่าบริการที่คุณส่งมอบ



สิ่งที่คุณได้รับในวันนี้ ...

- ❖ เรื่องที่ชอบ
- ❖ สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติในทันที

เอาไปใช้
จริงๆ นะ
ครับ



ยินดีต้อนรับ ...

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามืออาชีพ ทุกคน



ขอให้โชคดี ... สวัสดีครับ

 *PakornBlog* 

<http://www.pakornblog.com>