

“การพัฒนาทักษะการเป็นผู้ให้บริการคุณภาพ”



โดย

อาจารย์ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic Development Consultant

<http://www.pakornblog.com>

 PakornBlog 



สำรวจแนวความคิดเรื่องการให้บริการ

- ♥ คุณคิดอย่างไรเมื่อถูกลูกค้าต่อว่า?
- ♥ คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อได้ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการลูกค้า ?
- ♥ คุณอยากส่งมอบบริการที่มีคุณภาพหรือไม่ ? เพราะเหตุใด ?
- ♥ คุณรักในงานที่ทำอยู่หรือไม่ ?





Workshop : I

นิยามองค์ประกอบต่างๆ ของงานบริการ

- ♥ ลูกค้า หมายถึง ...
- ♥ งานบริการ หมายถึง ...
- ♥ ลูกค้าต้องการอะไรจากงานบริการ?
- ♥ ผู้ให้บริการ หมายถึง ...





แนวทางการฝึกอบรม

- ♥ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)
- ♥ การ Coaching เพื่อให้ดึงศักยภาพออกมาใช้
- ♥ Workshop เพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- ♥ Role Playing ให้เข้าใจอย่างแท้จริง
- ♥ การบ้าน เพื่อนำไปฝึกฝนจนเป็นธรรมชาติ





เส้นทางการสร้างระบบบริการ

- ♥ การบริหารจัดการความต้องการของลูกค้า
- ♥ การออกแบบบริการ
- ♥ การปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ
- ♥ การจัดการข้อร้องเรียน
- ♥ การปรับปรุงมาตรฐานบริการ



หลุมพรางทางความคิดเชิงลบในการให้บริการ

- ♥ ลูกค้าเรื่องมาก ไม้รู้จะบริการอย่างไรให้ถูกใจ
- ♥ เราไม้ได้ทำผิดแค่มารับเรื่อง ทำไมต้องด่าเราด้วย
- ♥ เราพูดดีๆ แล้วทำไมต้องเสียงดังกับเราด้วย
- ♥ องค์กรไม้พร้อมให้บริการแล้วให้เรารับหน้าแทน
- ♥ เบื่องานตรงนี้จ้งเลย เครียด มีแต่เรื่องปวดหัว
- ♥ ทำเท่าไรก็ไม่ถูกใจลูกค้าซักที ต้องทำอะไร เพิ่มอีกเนีย
- ♥ งานให้บริการแย่นี้ ไม้ทำดีกว่า
- ♥ ใครจะเห็นคุณค่าในงานบริการของเราบ้างหนอ





เทคนิคการเอาชนะห่อมพรางทางความคิด

- ♥ ปรับนิยามงานบริการใหม่
- ♥ มองที่คุณค่าของการเป็นผู้ให้บริการ
- ♥ เปลี่ยนความคิดต่อเหตุการณ์ใหม่
- ♥ สร้างทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการ
- ♥ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนา



Workshop II :

การเอาชนะหลุมพรางทางความคิด

- ♥ หลุมพรางที่พบเจออยู่ในปัจจุบันคืออะไร?
- ♥ สาเหตุเป็นเพราะเหตุใด ?
- ♥ สามารถเอาชนะได้โดยวิธีใด ?
- ♥ แนวทางการปฏิบัติตัวใหม่อย่างไร ?

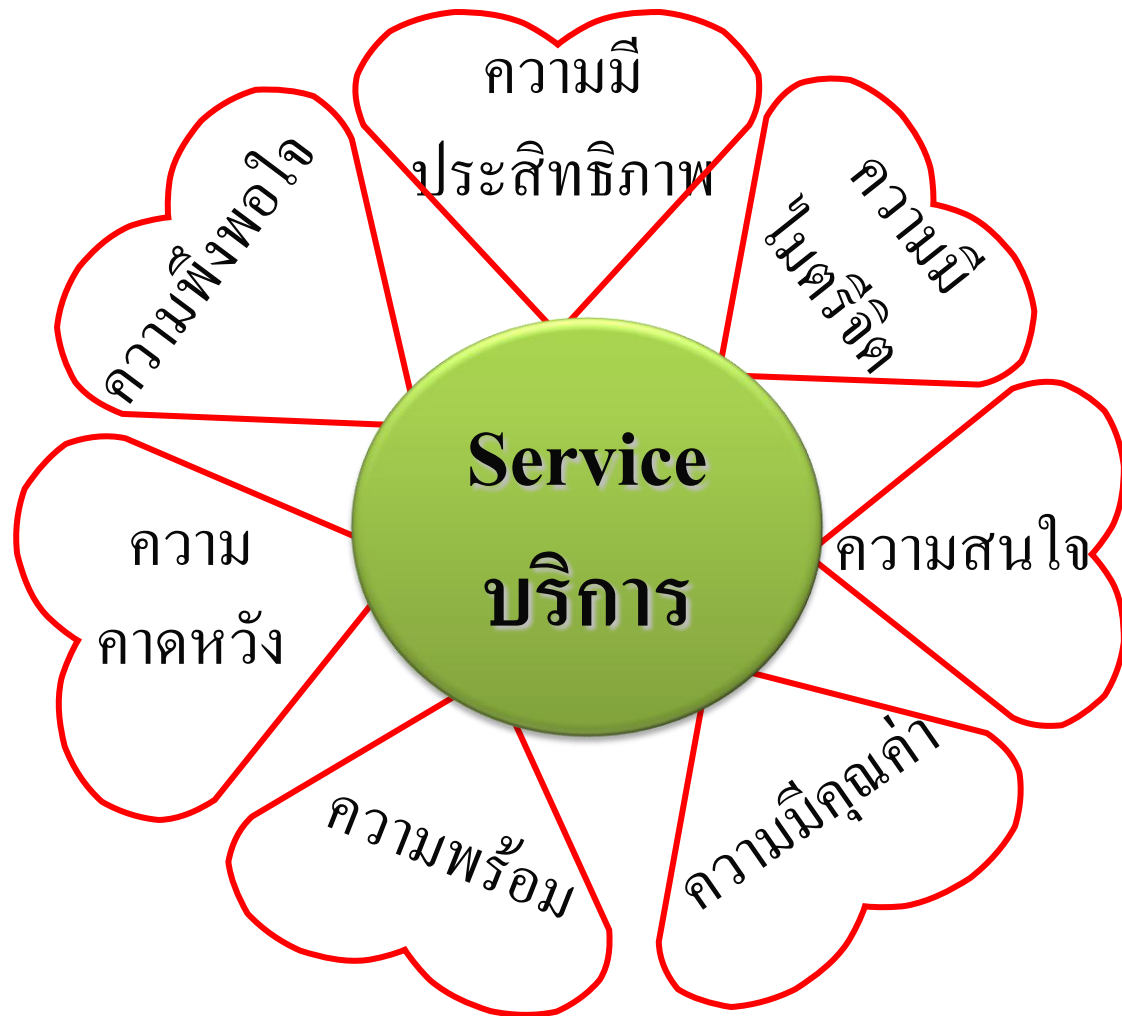


จิตวิทยาบริการ หมายถึง

“ การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการและการจัดการระบบการบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ สามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และเกิดความพึงพอใจสูงสุด ”



สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับงานบริการ





การพัฒนาทักษะการเป็นผู้ให้บริการคุณภาพ

- ♥ การเข้าใจตัวเอง
- ♥ การมีมนุษยสัมพันธ์
- ♥ การจัดการอารมณ์เชิงลบ
- ♥ การสร้างทัศนคติเชิงบวก





กรณีศึกษา:

การเป็นผู้ให้บริการคุณภาพ

กรณีศึกษาหมวดการเป็นผู้ให้บริการคุณภาพ

SERVICE
MIND



เรื่องที่ 1 : ถูกค้าต่อว่าอย่างรุนแรง



เรื่องที่ 4 : การมีปัญหารื่องส่วนตัวทำให้กระทบกับงาน

เรื่องที่ 2 : वादการสนับสนุนกับหน่วยงานอื่นๆ

เรื่องที่ 5 : วดความมั่นใจในเรื่องการบริการของตัวเอง



เรื่องที่ 6 : การมีทัศนคติเชิงลบต่อกค้า

เรื่องที่ 3 : ะยะบางไม่ชัดเจนเพียงพอ



ลูกค้าคาดหวังอะไรจากงานบริการของเรา ? (รู้เขา)

- ♥ ความเข้าใจความต้องการของเขา
- ♥ ความพึงพอใจในการบริการ
- ♥ ความสุขที่ได้รับจากงานบริการ
- ♥ การได้รับความสำคัญจากเจ้าหน้าที่
- ♥ บริการที่ตอบสนองความต้องการจริงๆ
- ♥ การได้รับความช่วยเหลือ
- ♥ การดูแลเอาใจใส่ตามสมควร



บุคลิกลักษณะเด่นในการให้บริการของเรา ? (รู้เรา)

- ♥ ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- ♥ เอาใจใส่ลูกค้า
- ♥ ค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
- ♥ ให้ความสำคัญกับลูกค้าอยู่เสมอ
- ♥ ทักษะคติเชิงบวกกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- ♥ อาสาให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ
- ♥ หลีกเลี้ยงข้อโต้แย้งทุกกรณี



เรียนรู้ธรรมชาติของมนุษย์

- ♥ ทุกคนอยากเป็นบุคคลสำคัญ
- ♥ ทุกคนชอบคำชม
- ♥ คนหลายคนต้องการยอมรับ
- ♥ ไม่มีใครอยากให้ผู้อื่นบอกว่าเขาผิด
- ♥ คนทุกคนอยากเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวเอง



วิธีจูงใจผู้อื่นให้คล้อยตามแนวความคิดของคุณ

- ♥ วิธีการระงับข้อโต้แย้ง คือ จงหลีกเลี่ยงเสีย!
- ♥ จงเคารพต่อความคิดความเห็นของผู้อื่น
- ♥ ถ้าท่านผิด จงรับผิดโดยไม่รอช้า
- ♥ จงปล่อยให้อีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้พูดเป็นส่วนมาก
- ♥ จงขอร้องด้วยการพูดให้รู้สึกว่าเป็นเจตนาอันดีงาม





Workshop III :

สร้างมาตรฐานงานบริการของเรา

- ♥ โจทย์ที่ได้รับ
- ♥ เป้าหมายที่ต้องการ ไปให้ถึง
- ♥ แผนงานที่ใช้จุดเด่นของเรา
- ♥ มาตรฐานที่ใช้วัดผล
- ♥ การสื่อสารเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ



ความเชื่อมั่นสร้างได้ด้วยตัวเอง

- ♥ ทำปัจจุบันให้ดีที่สุดและต่อเนื่อง
- ♥ ทิ้งอดีตไว้เบื้องหลัง
- ♥ อย่าทำให้คุณตกต่ำ
- ♥ รู้จักจุดแข็งของคุณ
- ♥ ทางเลือกเป็นของคุณ
- ♥ คุณต้องเปลี่ยนแปลง
- ♥ พลังใจของคุณ



เปลี่ยนวิธีคิด เพื่อ บริการที่เป็นเลิศ



Change

คุณต้องเปลี่ยนแปลง





สรุปแนวความคิดของคุณในเรื่องการให้บริการ

- ♥ ชอบงานที่ทำอยู่หรือไม่ ?
- ♥ สนุกกับงานที่ทำอยู่หรือไม่ ?
- ♥ มีความสุขกับงานที่ทำอยู่หรือไม่ ?
- ♥ งานที่ทำอยู่ให้ประโยชน์อะไรกับเรา ?
- ♥ การให้บริการลูกค้า เราเกิดความรู้สึกอย่างไร ?
- ♥ เราอยากให้บริการลูกค้ามากน้อยแค่ไหน ?
- ♥ เราปรับวิธีในการบริการลูกค้าอยู่เรื่อยๆ หรือไม่ ?
- ♥ ลูกค้าพึงพอใจในงานบริการของเรามากแค่ไหน ?



การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนและพัฒนาตัวเอง

- ♥ นิยามงานบริการของเราใหม่
- ♥ เป้าหมายที่จะนำไปปฏิบัติ
- ♥ ต้องการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องใด
- ♥ วิธีที่จะปฏิบัติตัวใหม่ในเรื่องงานบริการ
- ♥ คาดหวังผลลัพธ์อย่างไร





สิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมในครั้งนี้

- ♥ เรื่องที่ได้รับ
- ♥ เรื่องที่ชอบ
- ♥ เรื่องที่จะนำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก





ผู้ให้บริการคุณภาพ...

เชื่อมั่น, คิดบวก, เห็นคุณค่าในตัวเอง

และรักในการให้บริการ...ด้วยหัวใจบริการ

สวัสดีครับ

 *PakornBlog*

<http://www.pakornblog.com>

