

SERVICE EXCELLENCE

ยกระดับพนักงานบริการสู่ความเป็นเลิศ



หลักการและเหตุผล

ในยุคที่การแข่งขันทางธุรกิจมีความเข้มข้นมากขึ้น ความคาดหวังของลูกค้ามีแนวโน้มสูงขึ้น การสร้างความแตกต่างด้านสินค้าและบริการเพียงอย่างเดียว จะไม่เพียงพอที่จะรักษาฐานลูกค้าและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้อีกต่อไป องค์กรที่สามารถส่งมอบประสบการณ์การบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) จะสามารถสร้างความประทับใจ ความเชื่อมั่น และความภักดีของลูกค้าได้ในระยะยาว เพราะบุคลากรผู้ซึ่งเป็นพนักงานบริการ ถือเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์และความสำเร็จขององค์กร การพัฒนาทักษะด้านการบริการ การสื่อสาร การจัดการข้อร้องเรียน และการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยยกระดับมาตรฐานการบริการ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร



วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ

วิทยากร & ที่ปรึกษา ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคคลและองค์กรการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยมุมมอง แนวคิดของวิทยากรยุคใหม่ ต่อการปรับตัวขององค์กรสู่ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง



คอร์สนี้เหมาะกับใคร

- ผู้จัดการ หัวหน้างาน และพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า ฝ่ายขายและการตลาด
- ฝ่ายปฏิบัติการและสนับสนุนการบริการ
- ผู้ที่สนใจ



รับใบประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรอบรมจะได้รับใบประกาศนียบัตร [CERTIFICATE] รับรองจากสถาบัน TOPPRO ด้วยระยะเวลาเข้าอบรมไม่น้อยกว่า 80% ของหลักสูตร

1.

เพื่อให้ผู้เข้าอบรม
ได้ตระหนักถึงความสำคัญ
ของการบริการ มีทัศนคติ
เชิงบวกและเห็นคุณค่า
ในบทบาทหน้าที่ของตนเอง
(Service Mindset)



วัตถุประสงค์

2.

เพื่อให้ผู้เข้าอบรม
ได้เรียนรู้เทคนิคการอ่านใจ
และเข้าใจความต้องการ
ที่หลากหลายของลูกค้าใน
ยุคปัจจุบัน (Customer
Empathy)

3.

เพื่อให้ผู้เข้าอบรม
ได้ฝึกฝนทักษะการสื่อสาร
ทั้งวงจภาษา (คำพูด)
และอวัจนภาษา
(บุคลิกภาพ ท่าทาง
น้ำเสียง) ให้สมารถ
และน่าประทับใจ

4.

เพื่อให้ผู้เข้าอบรม
สามารถรับมือและ
จัดการกับข้อร้องเรียน
(Customer Complaints)
ของลูกค้าได้อย่างเป็นระบบ
และเป็นมืออาชีพ



**Customer Loyalty
& Retention** : ลูกค้า
เกิดความประทับใจสูงสุด
เกิดการซื้อซ้ำ และบอกต่อ
ในเชิงบวก (Positive
Word-of-Mouth)



ผลที่คาดว่าจะได้รับ



Brand Image Boost :
ภาพลักษณ์ขององค์กร
ดูเป็นมืออาชีพ มีมาตรฐาน
การบริการที่ชัดเจนและ
เป็นไปในทิศทางเดียวกัน



**Complaint Reduction
& Recovery** : อัตราข้อร้อง
เรียนลดลง และพนักงาน
สามารถเปลี่ยน
"วิกฤตคำต่อว่า" ให้เป็น
"โอกาสในการมัดใจลูกค้า"
ได้อย่างรวดเร็ว



**Improved Internal
Service** : บรรยากาศ
การทำงานภายในดีขึ้น
เพราะพนักงานนำแนวคิด
นี้ไปปรับใช้กับการบริการ
เพื่อนร่วมงานต่างแผนก
(Internal Customer) ด้วย

สิ่งที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับ

1. **Service Mindset Blueprint** : ปลดล็อกความคิด "งานบริการคืองานที่มีเกียรติและสร้างคุณค่า" เพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานทุกวัน
2. **Customer Personality Reading (DISC/4 Styles)** : เทคนิคการจำแนกประเภทลูกค้าเพื่อเลือกวิธีเข้าหา พูดคุย และปิดการขายให้ตรงใจลูกค้าแต่ละบุคคล
3. **The Golden Words & Magic Phrases** : ชุดคำพูดมัดใจพนักงานและลูกค้า คำที่ควรพูดเพื่อสร้างความประทับใจ และ คำต้องห้ามที่ห้ามพูดเด็ดขาด
4. **LAST Model for Complaint Handling** : ขั้นตอนสากลในการรับมือกับลูกค้าที่กำลังโกรธอย่างใจเย็นและอยู่หมัด (Listen, Apologize, Solve, Thank)
5. **Service Touchpoint Mapping** : เครื่องมือค้นหาจุดบกพร่องและจุดสร้างความประทับใจในทุกๆ ขั้นตอนที่ลูกค้าเข้ามาสัมผัสกับองค์กร



รูปแบบการฝึกอบรม



- เน้นการบรรยายเชิงปฏิบัติการ (Interactive Workshop)
- เน้นการเรียนรู้แบบเชื่อมโยง Connection ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองการฝึกปฏิบัติ
- เน้นการเรียนรู้แบบ Action Learning กิจกรรมกลุ่มย่อย SGA
- เน้นการเรียนรู้จากการถ่ายทอดประสบการณ์ Learn by Experience

สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ www.topprobooking.com



หัวข้อการบรรยาย



อบรม 1 วัน

🕒 เวลา 08:30-09:00 น. - ลงทะเบียน , แบบทดสอบก่อนอบรม (Pre-Test) , กล่าวเปิดอบรม

🕒 กำหนดการอบรม (ช่วงเช้า) 09:00 น. – 12:00 น.

Intro : สำรองตนเองด้านการบริการ ร่วมกันวิเคราะห์ประสบการณ์บริการที่ประทับใจ

MODULE 01

ปลุกพลัง Service Mindset & มาตรฐานความเลิศ

- 1.1) ความสำคัญของ Service Excellence ต่อความสำเร็จขององค์กร
- 1.2) "Service Excellence" ในยุคดิจิทัล และทำไมการบริการแบบเดิมๆ ถึงไม่เพียงพออีกต่อไป
- 1.3) **กิจกรรม : Inside-Out Service** สำรองคุณค่าของงานบริการและผลกระทบของ "เรา" ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร

MODULE 02

อ่านใจลูกค้าให้ทะลุปรุโปร่ง (Customer Empathy)

- 2.1) เรียนรู้พฤติกรรมและความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าผ่านการวิเคราะห์ประเภทบุคคล (เช่น ลูกค้าสายเร่งรีบ, สายข้อมูลแน่น, สายใช้อารมณ์)
- 2.2) **Workshop : Customer Journey & Touchpoints** ช่วยกันค้นหาว่าใน 1 วัน ลูกค้าสัมผัสกับองค์กรเราตรงไหนบ้าง และเราจะใส่ "Wow Factor" หรือความประทับใจพิเศษลงไปไหนจุดไหนได้บ้าง

🕒 พักรับประทานอาหารกลางวัน 12:00 น. – 13:00 น.

🕒 กำหนดการอบรม (ช่วงบ่าย) 13:00 น. – 16:00 น.

MODULE 03

ศิลปะการสื่อสารและบุคลิกภาพที่น่าประทับใจ (First Impression)

- 3.1) กิจกรรมช่วงบ่าย (Energizer) 3V ของการสื่อสาร (Visual - บุคลิก/สายตา, Vocal - น้ำเสียง/จังหวะ, Verbal - คำพูด) เทคนิคการปรับน้ำเสียงให้ดูใส่ใจ และการใช้ฉนวนภาษาที่สุภาพ
- 3.2) **Workshop : Role-play** การต้อนรับและการปฏิเสธอย่างนุ่มนวล ฝึกใช้ภาษาเชิงบวก (Positive Phrasing) แม้ในสถานการณ์ที่ต้องปฏิเสธลูกค้า

MODULE 04

พลิกวิกฤตข้อร้องเรียนเป็นโอกาสมัดใจ (Complaint Management)

- 4.1) เจาะลึกเทคนิค LAST Model ขั้นตอนการจัดการอารมณ์ตนเองและการควบคุมสถานการณ์เมื่อเผชิญหน้ากับลูกค้าที่กำลังโมโห
- 4.2) **Workshop : Scenario Simulation** จำลองเคสข้อร้องเรียนยอดฮิตที่องค์กรนั้นๆ มักเจอจริง (เช่น สินค้าส่งเลข, ระบบล่ม, บริการผิดพลาด) เพื่อให้พนักงานร่วมกันแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- 4.3) สรุปเนื้อหาสำคัญ, สัญญาใจในการบริการ (Service Commitment) , Q&A และปิดการอบรม



- สรุปแนวทางการประชุมที่ได้
- ประสิทธิภาพ (Effective Meeting) ตาม - ตอบ , ทำแบบประเมินผล
- แบบทดสอบหลังอบรม (Post - Test) , กล่าวปิดงานอบรม

หมายเหตุ 1) พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม **ช่วงเช้า** เวลา 10.30 – 10.45 น.- **ช่วงบ่าย** เวลา 14.30 – 14.45 น.

2) แนวทางการฝึกอบรม และรูปแบบการเรียนรู้ ถูกออกแบบโดยการนำเสนอภาคทฤษฎี 70% และปฏิบัติ 30% ในรูปแบบการนำเสนอที่แตกต่างกัน ทั้งนี้หัวข้อ หรือกิจกรรม อาจมีเสริมหรือแทรกตามความเหมาะสมของสถานการณ์

สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ www.topprobooking.com

☎ 098-281-9879 | 065-956-4064 | 063-268-1079 | ✉ crm@topprobooking.com | 📱 @HRODTHAI | 📺 HRODTHAI

บริษัทที่ไว้วางใจใช้บริการของเรา



- 1. สมัครอบรมผ่าน www.topprobooking.com
- 2. กรุณาส่งรูปที่แนบส่งหน้า 7 - 10 วัน
- ** กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ในนาม "บริษัท ทีโอพี โปรเฟสชั่นแนล แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด"
- เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550017049 (สำนักงานใหญ่)
- ** ที่อยู่ 7/77 หมู่ 5 ต. ห้วยกะปิ อ. เมืองชลบุรี จ. ชลบุรี ปณ. 20130

ลงทะเบียนอบรมได้ที่
www.topprobooking.com



สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ www.topprobooking.com