



Proactive Service for Improvement

การบริการเชิงรุก ... สู่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากปัญหาเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน แนวโน้มของธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น

- ความคาดหวังของลูกค้าเพิ่มสูงขึ้น อย่างมาก
- ลูกค้า ยิ่งมายิ่งมีข้อมูลมากขึ้น รั้มากขึ้น
- ลูกค้าได้รับบริการที่ดีขึ้นๆ ทำให้ลูกเริ่มเคยตัว และได้ใจกันมากขึ้น
- ลูกค้าต้องการการบริการที่ประทับใจมากขึ้นๆ

ดังนั้น....

การทำงานและบริการลูกค้าในรูปแบบธรรมดาเดิมๆ อาจไม่สามารถตอบสนองกับความคาดหวังของลูกค้าได้ ทั้งๆที่พนักงานมีความพยายามที่จะให้บริการได้อย่างเต็มที่อาจเพียงเพราะว่า พนักงานหลายคนยังไม่เข้าใจว่า โลกธุรกิจมีความเปลี่ยนแปลง ทำให้ความความหวังของลูกค้าเปลี่ยนไปในทางที่สูงขึ้นทุกวันๆ เราจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นเชิงรุก (Proactive) มากขึ้นๆ เพื่อตอบสนองให้ทันต่อความคาดหวังของลูกค้า

ณ วันนี้ ลูกค้าเมื่อเขาจ่ายเงิน 100 บาท เขาไม่ได้คาดหวังจะแค่จะได้สินค้า บริการ 100 บาทนะ ครับ แต่เขาคาดหวังจะได้ซัก 110-140 บาท ...แต่ในฐานะผู้ประกอบการ เราจะสามารถให้ลูกค้ารู้สึกว่าเขาได้สินค้า บริการ ในราคาคุ้มสุดๆ โดยต้นทุนไม่ต้องเพิ่มขึ้นได้อย่างไร และ....

คำตอบเดียว คือ การบริการอย่างเหนือชั้น หรือ บริการเชิงรุกนั่นเอง

หลักสูตรนี้ จึงได้ออกแบบมาเพื่อ กระตุ้น และ จูงใจให้พนักงานทุกระดับ เข้าใจ และ เห็นถึงความสำคัญของงานบริการ ไม่ว่าจะบริการภายใน หรือ ภายนอก ล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร รวมทั้งความสำเร็จในอาชีพการงานของพนักงานเอง





นอกจากนี้ หลักสูตรนี้จะพยายามกระตุ้นให้พนักงานเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน เดิม “ใจบริการ” ให้อยู่ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานทุก ๆ ส่วนสนับสนุน ส่งเสริม ชิงกันและกัน เพื่อมอบการบริการด้วยใจ ให้แก่ลูกค้า สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า จุดประกายการพัฒนา สู่อุบัติความสำเร็จอย่างยั่งยืน

"ขอให้ทุกท่านประสบความสำเร็จ และ ความโชคดีเทอญ"

หัวข้ออบรม

- กฎแห่งการให้บริการ สู่อุบัติความสำเร็จ....
- เคล็ดลับของการให้บริการอย่างมืออาชีพ
- ความคาดหวัง คือ จุดเริ่มต้นแห่งความสำเร็จในธุรกิจบริการ
Workshop : การวางแผนที่จะบริการลูกค้าอย่างเหนือชั้น
- เคล็ดลับการบริการอย่างเหนือชั้น โดย
 - เข้าใจความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเป็นบันไดขั้นแรก
 - เอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
 - การกระตือรือร้นในการช่วยเหลือ และ แก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ
 - บริการทุกระดับ ประทับใจ
- สุดยอดทัศนคติเชิงบวก ในการทำงานบริการ
- การบริการเชิงรุก เป็นอย่างไร
- การบริการเชิงรุกด้วยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- เคล็ดลับการสื่อสาร เพื่อสร้างความประทับใจ
 - ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - เข้าหา-ทักทาย
 - สอบถาม
 - รับฟังด้วยความเข้าใจ
 - แสดงความช่วยเหลือ
 - กล่าวความประทับใจ
- แนวทางการพัฒนางานบริการ อย่างต่อเนื่อง
- workshop : มาร่วมกันสร้าง Commitments สู่อุบัติความสำเร็จการเปลี่ยนแปลง





แนวทางการสัมมนา

ผมได้เน้นการสัมมนาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นผมจึงได้ออกแบบการฝึกอบรมให้มีองค์ประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้งการนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมีเกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม ได้ต่อบันไดอยู่ตลอดเวลา และที่สำคัญที่สุด คือการให้กำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจ ให้เกิดความรู้สึกอยากเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

ผมจึงสามารถให้ความมั่นใจแก่ท่านได้ ว่าผู้เข้าอบรมจะเต็มเปี่ยมด้วยสาระ ความรู้ ความสนุกสนานต่อการเรียนรู้ รวมทั้งกำลังใจ แรงบันดาลใจที่วิทยากรได้สอดแทรกให้ตลอดการฝึกอบรม

ผลที่ได้ คือ..



- สร้างบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ มีความสนุกสนาน เป็นกันเอง กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก
- สร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้เข้าอบรม
- กระตุ้นให้พนักงานตอบคำถาม และ แสดงความคิดเห็น
- สอดแทรกบทเรียนการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เพื่อไปถึงเป้าหมาย
- สอดแทรกบทเรียนของการให้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้าอบรม





เกี่ยวกับวิทยากร..

อ.ไววิทย์ แสงอสังการ หรืออีกชื่อหนึ่งของผู้เข้าอบรมมักเรียกอย่างคุ้นเคยว่า **อ.ไวท์** เป็นหนึ่งในผู้มีพรสวรรค์ในการสรรค์สร้างการฝึกอบรม สัมมนา ให้เป็นเรื่องสนุก ให้ผู้เข้าอบรมเปี่ยมด้วยความสุข กำลังใจ แรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นจุดกำเนิดแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาตลอดชีวิต

อ.ไวท์ ได้หันมาเป็นวิทยากรอิสระ มีอาชีพ เมื่อ 4 ปีที่ผ่านมา และเป็นวิทยากรที่ทาสถิติ โดยได้ถูกรับเชิญให้ไปบรรยายกับองค์กรชั้นนำทั่วประเทศมาแล้วมากกว่า 400 บริษัทในรอบ 4 ปีที่ผ่านมา สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.MrWaiwit.com



- วิทยากรรับเชิญหลายสถาบัน
- MD บ. Service Professional
- อดีตผู้บริหาร บ. Federal Express (FedEx)
- อดีตผู้บริหาร บ. AIS
- อดีตผู้บริหาร บ. Chevalier
- อดีตรัฐมนตรีว่าการสื่อสารดาวเทียม บมจ. ดาวเทียมไทยคม





คะแนนประเมินหลักสูตร



ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

รายงานสรุปแบบสอบถาม ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม

ชุดสำหรับวิทยากร

เรื่อง Service Excellence Improvement

รหัสคอร์ส H06YW043Q

วิทยากร : คุณไววิทย์ แสงอสังการ

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	
การถ่ายทอดความรู้	3.80	0.42	95.00 %
การจัดลำดับเนื้อหา	3.50	0.53	87.50 %
การสร้างและรักษาบรรยากาศ	3.90	0.32	97.50 %
การบริหารเวลา	3.90	0.32	97.50 %

ข้อคิดเห็น (ข้อดี)

1 วิทยากรดีมาก ให้คำปรึกษาได้ดี



ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

รายงานสรุปแบบสอบถาม ฝ่ายการศึกษาและฝึกอบรม

ชุดสำหรับวิทยากร

เรื่อง Service Excellence Improvement

รหัสคอร์ส A08AY027D

ข้อมูลผู้เข้าอบรม:ตำแหน่ง,ประสบการณ์การทำงาน,วุฒิการศึกษา

พนักงาน	5	55.56%	หัวหน้างาน	2	22.22%	วิศวกร	0	0.0%	หัวหน้าแผนก	1	11.11%	ผู้จัดการฝ่าย	1	11.11%	ผู้บริหารระดับสูง	0	0.0%
0-1ปี	3	33.33%	2-3ปี	1	11.11%	4-5ปี	2	22.22%	6-10ปี	0	0.0%	>10ปี	3	33.33%			
<=ม.6	0	0.0%	ปวช.-ปวส.	0	0.0%	ป.ตรี	7	87.5%	ป.โท	1	12.5%	ป.เอก	0	0.0%			

วิทยากร : คุณไววิทย์ แสงอสังการ

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	
การถ่ายทอดความรู้	3.89	0.33	97.25 %
การจัดลำดับเนื้อหา	3.67	0.50	91.75 %
การสร้างและรักษาบรรยากาศ	3.89	0.33	97.25 %
การบริหารเวลา	3.67	0.50	91.75 %

ข้อคิดเห็น (ข้อดี)

1 อธิบายได้ดีและเข้าใจดีมาก สอนและอธิบายสื่อได้เข้าใจดีมาก ดีจริงใจให้ข้อมูล สุกไม่น่าเบื่อ สร้างบรรยากาศที่ดีในการอบรม มีความสามารถในการถ่ายทอดและเนื้อหาได้ดีมาก



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041

E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com