

## SERVICE MIND

### เทคนิคการให้บริการด้วยใจ

(จำนวนวันอบรม 1 วัน)

#### รายละเอียดหลักสูตร:

ในโลกปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจมีอยู่สูงมากและมีการพัฒนาไปในทุก ๆ ด้าน การทำธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นธุรกิจการขายสินค้าหรือการให้บริการ ต่างก็ต้องสร้างจุดแข็งและพัฒนาทั้งคนและสินค้าของตนเองเพื่อให้สามารถ แข่งขันกับธุรกิจของคู่แข่งได้ งานบริการถือเป็นหัวใจหลักของความสำเร็จขององค์กรในปัจจุบัน ผู้มีหน้าที่ต้อง ติดต่อกับ หรือปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า จำเป็นต้องทราบถึงความต้องการ การรับรู้ และความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อ องค์กร และผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการต่างๆ ได้ตามความต้องการ และเหนือเกินความคาดหมายของ ลูกค้า Service Mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าด้วยจิตใจที่รักงาน บริการอย่าง เต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ลูกค้าเห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณที่มีต่อลูกค้าให้สมกับที่เป็นพนักงานบริการ ลูกค้า

ดังนั้นเทคนิคการให้บริการด้วยใจ (Service Mind) นับว่าเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จ เพราะธุรกิจต่างๆหันมา แข่งขันกันด้วยการบริการแก่ลูกค้าทั้งนี้งานบริการถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งซึ่งส่งผลโดยตรงต่อผู้รับบริการโดยทันที ความประทับใจในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดึงดูดลูกค้า และสามารถให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นและ ซื่อสัตย์ต่อ การให้บริการขององค์กรนั้นๆ ดังนั้นธุรกิจที่เน้นการให้บริการต้องเสริมสร้างและพัฒนาพนักงานของตนให้มีจิตสำนึกใน งานบริการขณะเดียวกันพนักงานที่ให้บริการต้องพัฒนาตนเองให้มีจิตสำนึกในงานบริการด้วย เพื่อให้เกิดภาพพจน์ ความสุขต่องานที่ปฏิบัติอยู่และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

#### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร:

เมื่อจบหลักสูตรนี้แล้ว ผู้เข้ารับการอบรมจะสามารถ:

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการให้บริการมากขึ้น
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า
- เพื่อเสริมสร้างทัศนคติ แนวคิด คำพูด และการกระทำที่สร้างความประทับใจ และครองใจ ผู้มาใช้บริการ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เป็นผู้ให้บริการที่มีจิตสำนึกแห่งการบริการที่ ดี เป็นที่ยอมรับทั้งภายใน และภายนอกองค์กร
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาความรู้พื้นฐานในด้านการบริการ และแนวทางในการให้บริการสำหรับพนักงาน
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการบริการที่ดีที่สุด
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถให้บริการที่ดีที่สุดกับลูกค้าและบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการบริการและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

**คุณสมบัติผู้เข้าอบรม :**

พนักงานทุกระดับที่ทำงานด้านการบริการและมีส่วนเกี่ยวข้องในการสร้างงานบริหารให้กับลูกค้า พนักงานฝ่ายขาย พนักงานฝ่ายดูแลลูกค้า หรือผู้ที่สนใจต้องการสร้างระดับของการบริการด้วยใจ (Service Mind) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**เนื้อหาหลักสูตร :**

- ความหมายของ Service Mind และกุญแจสำคัญสู่งานบริการที่เป็นเลิศ
- ความหมายของลูกค้าและ ความคาดหวังของลูกค้า:บันไดขั้นแรกของงานบริการ
- ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีและ การเสริมสร้าง Service Mind
- จิตสำนึกในการทำงานบริการที่เป็นเลิศ
- สร้างทัศนคติ “ใจบริการ” ในการทำงานด้านการให้บริการ
- ทักษะการสื่อสาร สร้างความประทับใจในการให้บริการลูกค้า
- ติดตามการให้บริการลูกค้า ครอบคลุมปัญหา และเสนอสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้กับลูกค้า
- การพัฒนาตนเองสู่ความสำเร็จในการเป็นนักบริการที่เป็นเลิศ
- การบริการที่เหนือความคาดหมาย
- ปัจจัยที่ทำให้งานบริการล้นเหลือ
- ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า
- กระบวนการปรับปรุงมาตรฐานงานบริการ
- การประเมินผลการอบรม
- ถาม-ตอบ/ สรุปผลการอบรม

**กำหนดการฝึกอบรม :**

ลงทะเบียนเวลา 8:30 น. เริ่มอบรมเวลา 9:00 น. จนถึง 16:30 น. โดยประมาณ  
เวลาพักคือ 10:30-10.45 ,12:00-13.00 และ 14:30-14.45 น.

**ติดต่อ**

คุณอภากร โทร 09-8272-8195, 08-1991-0534 , 0-2991-6292 , 02-991-6294-5  
แฟกซ์ 0-2990-8493 อีเมลล์ [service@ny-consult.com](mailto:service@ny-consult.com)