

การบริการที่เป็นเลิศ Service Excellence

ผู้รับบริการประทับใจ ผู้ให้บริการมีความสุข



หลักการ | เหตุผล

โลกเปลี่ยนเราต้องปรับ พฤติกรรมของผู้รับบริการเปลี่ยนไป การให้บริการด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยอาจไม่เพียงพอต่อความคาดหวัง จึงจำเป็นต้องให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

การบริการที่เป็นเลิศ เกิดขึ้นตั้งแต่การสร้างปฏิสัมพันธ์ทันทีที่ผู้รับบริการมาถึง ใช้ท่วงท่าการปรากฏกาย การยืน การยิ้ม การสวดา การไหว้ และการใช้น้ำเสียง สื่อสารด้วยความจริงใจ

ใส่ใจผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีตัวตน ด้วยการทักทาย สอบถามความต้องการ ท่วงท่าภาษากาย การรายงานความคืบหน้า การอธิบายข้อมูล นำส่งผู้รับบริการอย่างประทับใจ

ห่วงใยผู้รับบริการ ส่งมอบบริการด้วยกระบวนการที่เป็นลำดับขั้นตอน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เข้าใจผู้รับบริการ หลีกเลี่ยงการสื่อสารที่จะทำให้เกิดความขัดแย้ง สะท้อนความเป็นมืออาชีพ

วัตถุประสงค์ | ประโยชน์ที่จะได้รับ

เสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

พัฒนาทักษะนักบริการมืออาชีพ ท่วงท่าอิริยาบถ การปรากฏกาย วลีลีลาภาษาท่าทาง ขั้นตอนการให้บริการที่ใส่ใจ

สามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้กับการให้บริการที่สร้างความประทับใจ ลดปัญหาข้อขัดแย้งจากการให้บริการ



จริงใจ ใส่ใจ ท่วงท่า



ยิ้มแย้ม แจ่มใส ใส่ใจบริการ

หัวข้อการอบรม | กำหนดการ | ประเด็นสำคัญในการเรียนรู้



2. พฤติกรรมบริการที่ประทับใจ | 10.45-12.00 น.

ท่วงท่า ภาษากาย (Movement & Body Language) สรรพนาม และท่วงท่าขณะเรียกผู้รับบริการ การสอบถามความต้องการ การรับฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening & Repeat Order) การผายมือ (Gesture) ในการสนทนา การอธิบายทิศทาง การนำเสนอข้อมูล ท่วงท่าและจังหวะการรับและส่งมอบเอกสาร การนำส่งผู้รับบริการ (Escort) การเชิญรับบริการ (Inviting)



4. สื่อสารอย่างไรไม่ให้เกิดข้อขัดแย้ง | 14.45-16.00 น.

การตอบปฏิเสธแบบมีอาชีพ ด้วย Never Say No เพื่อป้องกันความขัดแย้งและสะท้อนความเป็นมืออาชีพ การรับมือความไม่พอใจในเบื้องต้นเพื่อป้องกันข้อร้องเรียน (Zero Complaints) เปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส อารมณ์ของผู้รับบริการ คือ โอกาสของเรา

1. บุคลิก Click ความสำเร็จ | 09.00-10.30 น.

ท่วงท่าอิริยาบถ การปรากฏกาย การยืน การยิ้ม การสบตา การเดินในพื้นที่ให้บริการ การทักทายด้วยสายตา (Acknowledge) การไหว้ 3 ระดับ การไหว้สวัสดิ์ การไหว้ขอบคุณ การไหว้ขอโทษ การใช้น้ำเสียง 3 ระดับ ปรับอารมณ์ผู้รับบริการ การรายงานความคืบหน้าขณะรอคอย



3. ขั้นตอนการให้บริการด้วยความใส่ใจ | 13.00-14.30 น.

ขั้นตอนการบริการด้วยความจริงใจ ใส่ใจ ห่วงใย (Contact, Care, Concern) การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์เป็นลำดับขั้นตอน (Sequence of Service) การทักทาย แนะนำตัว การสอบถามเสนอความพร้อมให้บริการ ทักทายการฟังอย่างตั้งใจ ทบทวนข้อมูลส่งมอบบริการ และการขอบคุณ เพื่อสร้างความประทับใจ

