

หลักสูตรยกระดับการบริการด้วยหัวใจเฟิร์สคลาส

First class service with great customer experience



หลักการและแนวคิด

หากเปรียบเทียบการบริการในชั้นเฟิร์สคลาสของสายการบินก็คงเปรียบได้กับการให้บริการของโรงแรมระดับห้าดาวขึ้นไปให้ผู้ให้บริการต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อมอบประสบการณ์ที่น่าจดจำให้กับลูกค้าระดับพรีเมียม ความเลิศหรู, ความพิถีพิถันในรายละเอียดผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นรูป, รส, กลิ่น, เสียง, และสัมผัส ผู้ให้บริการชั้นเฟิร์สคลาสจะต้องมีความสามารถหลากหลายด้านประกอบไปด้วยบุคลิกภาพที่ดี, ทักษะการสื่อสาร, ไหวพริบการแก้ไขปัญหา, การเอาใจลูกค้า, การทำงานเป็นทีม, และจิตวิทยาในการให้บริการเป็นต้น

เพราะไม่ใช่ทุกคนจะสามารถให้บริการชั้นเฟิร์สคลาสได้

ดังนั้นผู้เข้าอบรมจึงจำเป็นต้องเข้าใจลักษณะพื้นฐานบุคลิกภาพและทัศนคติของผู้ให้บริการรวมถึงความหมายของคำว่าเฟิร์สคลาสเพื่อเตรียมความพร้อมในการสร้างงานบริการระดับชั้นเฟิร์สคลาสอย่างมืออาชีพ ด้วยประสบการณ์การทำงานในแวดวงการบริการทางธุรกิจสายการบินและโรงแรมมากกว่า 17 ปี ก่อร่างออกมาเป็นเนื้อหาที่เข้มข้นในหลักสูตรยกระดับการบริการด้วยหัวใจเฟิร์สคลาสเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเทคนิคในการให้บริการลูกค้ายกระดับการบริการจากตัวอย่างธุรกิจสายการบินธุรกิจโรงแรมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับงานบริการสามารถนำไปต่อยอดพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปทำให้ผู้เข้าร่วมสามารถมอบประสบการณ์สุดพิเศษแบบเฟิร์สคลาสเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าและทำให้ธุรกิจของคุณนั้นก้าวสู่ความสำเร็จในที่สุด

สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

- ✓ เรียนรู้วิธีการยุทธศาสตร์สื่อสารมัดใจลูกค้าด้วยเทคนิคทางจิตวิทยา
- ✓ พัฒนาและยกระดับการบริการของตนเองสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น
- ✓ เข้าใจและสามารถสร้างบริการเหนือความคาดหมายแบบเฟิร์สคลาสด้วย CEM
- ✓ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเองและสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กรได้
- ✓ มีความสุขจากการให้บริการและจัดการความเครียดที่เกิดจากการทำงานบริการได้ดีขึ้น
- ✓ เข้าใจความต้องการลูกค้าที่หลากหลายและรับมือปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเป็นมืออาชีพ



เนื้อหาหลักสูตรประกอบไปด้วย วันที่หนึ่ง

- การบริการลูกค้าในยุค 4.0
- ทักษะในศตวรรษที่21: ทักษะการบริการลูกค้า
- การบริการและพฤติกรรมลูกค้าในยุค 4.0
- Customer Journey กับแนวคิด Customer Centric
- เฟสศาสตร์การบริการที่แตกต่างในทุกมิติที่คุณอาจไม่เคยรู้
- ยกระดับงานบริการด้วยโมเดล 3E
- บริหารความคาดหวังและประสบการณ์ของลูกค้าด้วย CEM
- วัดคุณภาพการบริการด้วย SERVQUAL Model
- เทคนิคทางจิตวิทยาในการสร้างความประทับใจและพบ
- ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการสะท้อนความสำเร็จขององค์กร
- เพิ่มพลังความมั่นใจในการบริการด้วยรอยยิ้มและการสบตา
- ภาษากายสื่อสารด้วยท่าทางอย่างไรในงานบริการ
- สื่อสารอย่างไรให้ได้ใจลูกค้าทั้งสี่ประเภท
- มาทำความรู้จักวิธีการสื่อสารของคุณก่อน
- วิธีสื่อสารกับลูกค้าสี่แบบด้วยโมเดล DISC
- กฎทองของการสื่อสารให้ได้ใจลูกค้า จงพูดภาษาเดียวกับลูกค้า

วันที่สอง

- เมื่อการแก้ปัญหากับการรับฟังปัญหาเป็นคนละเรื่องกัน
- ความสำคัญของการรับฟังปัญหาของลูกค้าในงานบริการ
- ทักษะการฟังขั้นสูงฟังผ่านหูแต่รับรู้ด้วยหัวใจ
- ฟังด้วยเครื่องกรองสามชั้นเพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า



- กลยุทธ์การรับมือปัญหาในแบบเฟิร์สคลาส
- ธรรมชาติของลูกค้าที่ไม่พอใจจากการบริการจัดการบริการ
- ปัญหาที่ได้รับการร้องเรียนบ่อยบ่อยและวิธีการแก้ปัญหาที่พนักงานมักใช้
- รับมือกับปัญหาของลูกค้าอีกชั้นด้วยโมเดล LEFT
- การจัดการอารมณ์เพื่อยกระดับงานบริการ
- ความสำคัญและประโยชน์ของความฉลาดทางอารมณ์ ในงานบริการ
- พัฒนาทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้วยโมเดล RULER
- กลวิธีคิดบวกกับงานบริการให้มีความสุขในทุกๆวัน
- ดีไซน์งานบริการด้วยหัวใจเฟิร์สคลาส
- Service Design เครื่องมือเพื่อออกแบบงานบริการ
- แนวคิด Design thinking กับงานบริการ
- พัฒนาการบริการให้ประสบความสำเร็จด้วย 3S

หลักสูตรนี้เหมาะกับ : พนักงานลูกค้าสัมพันธ์, พนักงานส่วนหน้า, พนักงานขาย, หรือผู้จัดการที่ต้องการพัฒนางานบริการในทีม

สื่อการเรียนการสอน

- ✓ ฝึกฝนการสื่อสารผ่านบทสนทนาใน สถานการณ์ต่างๆ
- ✓ แชรประสบการณ์ผ่านเรื่องเล่าและอภิปรายร่วมกัน
- ✓ ใช้เกมเพื่อแข่งขันกันทั้งแบบทีมและรายบุคคล
- ✓ มีเอกสารประกอบการสอน

จำนวนผู้เข้าอบรม : ที่เหมาะสมประมาณ 20-30 คน

วิทยากร : เปี่ยมศักดิ์ อุไรพันธุ์ (อาจารย์เป)

วิทยากรมีอาชีพที่มีประสบการณ์ด้านการอบรมในด้านการบริการ, การสื่อสาร, และการพัฒนาบุคลิกภาพ

