OKR TRAINING

COURSE OUTLINE

บริษัท โอเคอาร์ เทรนนิ่ง จำกัด

Line : @okrtraining
Email : cs.okrtraining@gmail.com
Email : info.okrtraining@gmail.com
Website : www.okrtrainingthai.com
Tel : 083-9914462 , 082-4419654

บริษัท โอเคอาร์ เทรนนิ่ง จำกัด (สำนักงานใหญ่) เลขประจำตัวผู้เสียภาษี : 0 1055 64056 23 9
108/158 ซอยเพชรเกษม 108 ม.โกลเด้น ทาวน์ เพชรเกษม แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160
Email : cs.okrtraining@gmail.com (คุณนิษา) Email : info.okrtraining@gmail.com (คุณออย)
OKR TRAINING Line ID : @okrtraining www.okrtrainingthai.com Tel : 083-9914426 (คุณนิษา) , 082-4119654 (คุณออย)

รูปแบบ Certificate & คู่มือประกอบการบรรยาย

In-house Training

รับใบ Certificate พร้อมเอกสารอบรม และของรางวัล จากสถาบัน ทุกหลักสูตร (กรณีผ่านการอบรม)

CERTIFICATE

of Achievement

Leadership Development of Supervisors

This is to certify that

MR.CHAIDI CHINGCHAI

has successfully completed

March 30, 2024

(Suwanna Yodkuen) Managing Director

OKR TRAINING CO.,LTD.

(Kan-anek Aeampanyasakul) Director of Curriculum

Public Training

รับใบ Certificate พร้อมเอกสารอบรม อาหารว่าง อาหารกลางวัน และ Gift Set จากสถาบัน (กรณีผ่านการอบรม)

บริษัท โอเคอาร์ เทรนนิ่ง จำกัด (สำนักงานใหญ่) เลขประจำตัวผู้เสียภาษี : 0 1055 64056 23 9
108/158 ซอยเพชรเกษม 108 ม.โกลเด้น ทาวน์ เพชรเกษม แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160
Email : cs.okrtraining@gmail.com (คุณนิษา) Email : info.okrtraining@gmail.com (คุณออย)
OKR TRAINING Line ID : @okrtraining www.okrtrainingthai.com Tel : 083-9914426 (คุณนิษา) , 082-4119654 (คุณออย)

หลักสูตร ยกระดับทีมสู่ความเป็นเลิศด้วยทัศนคติและทักษะการบริการแบบให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric Mindset and Skills)

หลักการและเหตุผล (Introduction)

ในยุคที่การแข่งขันในธุรกิจต่างๆ เข้มข้นขึ้นทุกวัน การมีกรอบความคิดแบบให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric) เป็นกุญแจสู่ความสำเร็จของธุรกิจ หลักสูตรนี้จึงถูกออกแบบมาเพื่อเสริมสร้างทีมของคุณให้มีความสามารถในการสร้างความแตกต่าง สร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับลูกค้า และขับเคลื่อนการเติบโตของธุรกิจในทุกอุตสาหกรรมที่คุณให้บริการ **แนวทางการเรียนรู้แบบ Action Learning:** ผู้เข้าร่วมจะได้แก้ไขปัญหาการบริการลูกค้าในชีวิตจริงที่พวกเขาเผชิญ ซึ่งสามารถเพิ่มประสบการณ์การเรียนรู้และการนำทักษะใหม่ไปใช้ทันที

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อปลูกฝังทัศนคติแบบให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง: เปลี่ยนจากการขายที่มุ่งเน้นสินค้าไปสู่การขายที่มุ่งเน้นลูกค้า ซึ่งมีส่วนช่วยให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน
2. เพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์: ฝึกฝนการฟังเชิงรุก (Active Listening) และเทคนิคการสื่อสารด้วยความเห็นอกเห็นใจ (Empathetic Communication) เพื่อปรับสไตล์การสื่อสารให้เหมาะสมกับลูกค้า
3. เพื่อเรียนรู้เทคนิคการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า: รู้จักวิธีในการสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ระยะยาว โดยใช้หลักการการตลาดเชิงสัมพันธ์
4. เพื่อเรียนรู้วิธีการจัดการข้อร้องเรียนและการพลิกฟื้นสู่บริการที่ประทับใจ: เปลี่ยนข้อร้องเรียนเป็นโอกาส และนำเทคนิคการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าไปใช้เพื่อเพิ่มความภักดีของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์
5. เพื่อเข้าใจการบริการลูกค้าอย่างมีจริยธรรม: ตระหนักถึงความสำคัญของจริยธรรมในการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า
6. เพื่อสามารถสร้างแผนการปฏิบัติส่วนบุคคลได้: สร้างแผนในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ในการทำงานจริง โดยตั้งเป้าหมายที่วัดผลได้เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม (Target Participants)

- พนักงานขายที่ต้องการยกระดับทักษะและผลลัพธ์การขาย
- พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีการติดต่อกับลูกค้าโดยตรง
- พนักงานกลุ่มอื่นๆ ที่ให้บริการลูกค้าภายในองค์กร

รูปแบบการการอบรม (Methodology)

- การบรรยายแบบโต้ตอบ: ถ่ายทอดแนวคิดสำคัญพร้อมโอกาสในการถาม-ตอบ
- กิจกรรมกลุ่มและการอภิปราย: ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันจากประสบการณ์ของผู้เข้าอบรม

- Action Learning: นำการเรียนรู้ไปใช้แก้ไขความท้าทายในชีวิตจริง
- การแสดงบทบาทสมมติ: ฝึกฝนทักษะในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย
- การนำเสนอ: แบ่งปันวิธีแก้ไขและรับฟังข้อเสนอแนะ
- การสะท้อนและการสรุป: การสะท้อนเป็นกลุ่มและเขียนบันทึกเพื่อประมวลผลการเรียนรู้

วิทยากรบรรยาย (Lecturer)

- อาจารย์ชนทยา สรณารักษ์

ระยะเวลาอบรม (Period)

- 1 วัน (6 ชั่วโมง)

เนื้อหาการบรรยาย (Key Contents)

เวลา	หัวข้อการฝึกอบรม	รายละเอียด
09.00–12.00 น.	**1: ความสำคัญของการบริการลูกค้า** • เข้าใจความคาดหวังของลูกค้า • กรณีศึกษา: วิเคราะห์ตัวอย่างการบริการลูกค้าที่โดดเด่นในบริษัทไทยและระดับโลก **2: การนำทัศนคติแบบให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลางมาใช้** • จากการขายสู่การบริการ **3: ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ** • การฟังเชิงรุก • การสื่อสารด้วยความเห็นอกเห็นใจ **4: การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า** • กลยุทธ์การตลาดเชิงสัมพันธ์ • ทักษะการสร้างเครือข่าย	วิทยากรบรรยาย ผู้เข้าอบรมร่วมเสนอความคิดเห็น กิจกรรม Workshop
12.00–13.00 น.	พักเที่ยง	
13.00–16.00 น.	**5: การจัดการข้อร้องเรียนและสถานการณ์ที่ยากลำบาก** • เทคนิคการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า • การพลิกฟื้นสู่บริการที่ประทับใจ **6: การบริการลูกค้าอย่างมีจริยธรรม** • การตัดสินใจอย่างมีจริยธรรมในสถานการณ์ต่างๆ **7: Action Learning** • ความท้าทายในชีวิตจริง • การแก้ปัญหาแบบร่วมมือ	

	8: การพัฒนาแผนปฏิบัติการส่วนบุคคล • การตั้งเป้าหมายแบบ SMART • การความรับผิดชอบต่อเป้าหมาย	

หมายเหตุ กำหนดการอบรมและรูปแบบการอบรมอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสมของบริบทผู้เข้าอบรม