



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,  
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

## หลักสูตรสร้างกรอบความคิดในการบริหารประสบการณ์ลูกค้า

### Customer Experience Management (CEM) Mindset

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์สุณิษา ขอบชัย

วิทยากร ที่ปรึกษา และโค้ชพัฒนาศักยภาพ

#### หลักการ/แนวความคิด

- กรอบความคิด (Mindset) ของพนักงานในการทำงานส่วนการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ทุกองค์กรจึงส่งเสริมให้มีการนิยามคำว่าลูกค้าไว้อย่างครอบคลุมทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก เป็นการสร้างรูปแบบการให้บริการที่พัฒนามาจากภายในสู่ภายนอกได้อย่างสอดคล้อง
- การสร้างค่านิยม (Value) ในการสร้างประสบการณ์ในการบริการที่ดีให้ลูกค้า จะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องเป็นเป้าหมายที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และมีการเชื่อมโยงมาจากผู้บริหารระดับสูงตามลำดับเรื่อยมาจนกลายเป็นวัฒนธรรมบริการ (Service Culture)
- การพัฒนาทักษะสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันด้วยมุมมองรอบด้าน ทั้งทีมงาน องค์กร ลูกค้า และตัวเอง ด้วยความเข้าใจตัวเองเพื่อการเข้าใจคู่สนทนา
- การสร้างเสน่ห์ให้เกิดความประทับใจด้วยเทคนิค และทักษะต่างๆ ต้องผ่านการเรียนรู้ และฝึกฝน จนกลายเป็นธรรมชาติ ด้วยการกำหนดแนวทางร่วมกันของทีมงาน กลายเป็นในภาพพจน์ที่องค์กรและสร้างประสบการณ์ที่ดี มีความประทับใจให้กับลูกค้า

#### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ♣ เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความหมาย ของ CRM / CEM/CE ทั้งความเหมือนและความต่าง
- ♣ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้เรียนมีทัศนคติในการเป็นผู้สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า
- ♣ เพื่อให้ทีมงานประยุกต์แนวทางกำหนดเป้าหมายงานบริการร่วมกันให้กลายเป็นวัฒนธรรมบริการ
- ♣ เพื่อให้ผู้เรียนปรับเปลี่ยนมุมมองและสร้าง CEM Mindset ในแบบของตัวเอง



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,  
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

## เนื้อหาของหลักสูตร

### ★ สำรวจกรอบความคิดในการทำงานบริการ

- ความหมายของ CRM / CEM/CE
- พัฒนาการของกระบวนการบริการลูกค้าในแบบต่างๆ CS/ CRM / CEM/CE
- รู้จัก เข้าใจความแตกต่างของลูกค้าประเภทต่างๆ
- องค์ประกอบสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- **Workshop : รูปแบบบริการในฝันของคุณ**

### ★ ประเด็นสำคัญในการสร้าง CEM อย่างมืออาชีพ

- วิสัยทัศน์ องค์กร
- พันธกิจของ องค์กร
- ค่านิยมองค์กร
- เป้าหมายของแผนก
- **Workshop : กำหนดเป้าหมายและรูปแบบการสร้าง CEM ร่วมกัน**

### ★ ทักษะสำคัญในการเป็นนักบริการมืออาชีพ

- การมีทัศนคติที่ดี
- สื่อสารอย่างสร้างสรรค์
- การรู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- การบริหารความขัดแย้ง
- ความกล้าในการตัดสินใจ
- **Workshop : เลือกพัฒนาทักษะของคุณ**



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,  
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

## ★ เทคนิคสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีร่วมกับลูกค้า

- เทคนิคการบริหารอารมณ์ตัวเอง (EQ)
- เทคนิคการสื่อสารและจูงใจคน
- เทคนิคในการสร้างประสบการณ์ที่ดีร่วมกับลูกค้ากับสถานการณ์ต่างๆ
- เทคนิคการสร้างความประทับใจด้วยหลักจิตวิทยาเชิงบวก
- เทคนิคการเพิ่มเสน่ห์ให้เกิดการซื้อซ้ำ
- Role Play : แสดงบทบาทสมมติกับสถานการณ์ต่างๆ

### การบ้านสำหรับฝึกฝน

## แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- ❁ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) เพื่อให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- ❁ การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
  - Adult Learning การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์
  - Ice break การละลายพฤติกรรมด้วยการรู้จัก ชื่นชมตัวเอง
  - Sharing การบรรยายเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
  - Work Shop การสร้างความเข้าใจด้วยตัวเอง
  - Coaching การให้มุมมอง ใช้คำถาม เพื่อดึงศักยภาพของท่าน
  - Role Playing การจำลองสถานการณ์ให้เห็น/ฝึกจริง
  - Goal การมีเป้าหมายร่วมกันในการเรียนรู้/พัฒนาทีมงาน
- ❁ กำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม นำความรู้ที่ได้รับ ไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,  
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

## รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

### ❖ ภาพรวมของหลักสูตร

- ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
- ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่น ด้วยตัวเอง
- สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิดของตัวเอง
- เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วน ด้วยตัวเอง

### ❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส

- กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
- กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (อย่างไม่กังวล)
- กระจกด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
- กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอกล้าปรึกษาหัวหน้า และ กล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ