



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



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



www.pplearning.com

## หลักสูตรพัฒนาหลักการ 5W2H กับทีมลูกค้าสัมพันธ์มืออาชีพ

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์สุณิษา ชอบชัย

วิทยากร ที่ปรึกษา และโค้ชพัฒนาศักยภาพ

**"สร้างสัมพันธ์ที่ดี มีหลักการ ผสานการวิเคราะห์ มุ่งสู่มืออาชีพ"**

### หลักการ/แนวความคิด

- ★ การบริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเป็นภารกิจสำคัญสำหรับธุรกิจยุค 4.0 เพราะพฤติกรรมลูกค้าเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นทุกองค์กรจึงมุ่งเน้นสร้างความแข็งแกร่งให้กับทีมบริการ หรือทีมลูกค้าสัมพันธ์ให้มีความโดดเด่นครอบคลุมความต้องการที่หลากหลายเช่นกัน
- ★ การพัฒนาทีมงานเป็นหัวใจสำคัญที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เป็นจริงตามนโยบายขององค์กร หากองค์กรสามารถปั้นทีมงานบริการให้มีการส่งมอบบริการจากใจได้อย่างเป็นธรรมชาติ คือความได้เปรียบเชิงการแข่งขันที่สร้างคุณค่าร่วมกัน
- ★ การนำหลักการ 5W2H มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงาน จึงเป็นเรื่องจำเป็นมาก ในการพัฒนาทีมงานให้มีความเป็นมืออาชีพในการทำงานบริการและลูกค้าสัมพันธ์ให้ยั่งยืน พร้อมการปรับเปลี่ยนการบริการให้สอดคล้องกันระหว่างนโยบาย พนักงาน และลูกค้า

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เรียนมีกรอบความคิด (Mindset) ในการทำงานบริการ,ลูกค้าสัมพันธ์แบบมืออาชีพ
- เพื่อให้ผู้เรียนประยุกต์หลักการ 5W2H กับการทำงานได้อย่างสอดคล้องและยืดหยุ่น
- เพื่อให้ผู้เรียนสนุกกับการระดมสมองกับสถานการณ์จริงได้อย่างเข้าใจและต่อยอดได้ดี
- เพื่อให้ผู้เรียนกล้าขยายพื้นที่ความคุ้นชิน(Comfort Zone) ในการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



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



www.pplearning.com

## หัวข้อหลักในการพัฒนา

- ★ เรียนรู้ความหมาย และหลักการของ 5W2H
  - ความหมาย What /Where/When/Why/Who/How/How much
  - หลักการสำคัญของ 5W2H
  - ขวนคิดขวนคуйในการประยุกต์ใช้กับงานบริการและลูกค้าสัมพันธ์
  - **Workshop** : กำหนดเป้าหมายการประยุกต์ใช้
  
- ★ ประเด็นสำคัญในการเป็นทีมลูกค้าสัมพันธ์แบบมืออาชีพ
  - ภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาลูกค้า
  - กระบวนการทำงานที่สั้นกระชับ มีมาตรฐาน
  - พนักงานบริการที่สร้างความประทับใจ
  - ความรู้สึกปลอดภัย ใส่ใจ ในฐานะบุคคลสำคัญ
  - **Workshop** : กำหนดภาพลักษณ์มืออาชีพในแบบลูกค้า
  
- ★ เทคนิคการพัฒนาศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ให้เป็นมืออาชีพในมุมมองลูกค้า
  - เรียนรู้พฤติกรรมลูกค้า 4 แบบ ในการสานความสัมพันธ์
  - จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) ในการสร้างคุณค่า และส่งมอบคุณค่า กระตุ้นการตัดสินใจ
  - การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (EQ) ในการสานประโยชน์ ขยายความสัมพันธ์
  - มุ่งเน้นกระบวนการด้วยมาตรฐาน 4C-4P
  - ปลุกพื้นฐานให้แน่นด้วย หลักการ 5 รู้ (องค์กร, สินค้า, ลูกค้า, คู่แข่ง, ตัวเอง)
  - Up Selling / Cross Selling ตามสัญญาณที่เราสามารถสร้างได้เอง
  - **Workshop** : กำหนดเทคนิคในการพัฒนาตัวเอง
  
- ★ ประยุกต์ใช้หลักการ 5W2H กับการพัฒนาทีมลูกค้าสัมพันธ์
  - สถานการณ์ต่างๆ ที่กำหนดให้ หรือสถานการณ์จริง
  - วิเคราะห์ ตามหลักการ 5W2H มีแบบฟอร์ม
  - กำหนดกลยุทธ์ และแนวทางปฏิบัติร่วมกัน
  - **Workshop** : ระดมสมองและนำเสนอเป็นกลุ่ม วิทยากรป้อนกลับการนำไปใช้จริง
  - การบ้านสำหรับฝึกฝน



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



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



www.pplearning.com

## ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานขาย
- ✓ ผู้จัดการส่วนงานดูแลลูกค้า
- ✓ พนักงานบริการ
- ✓ พนักงานส่วนลูกค้าสัมพันธ์

## 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 นำความรู้ที่ได้รับไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ

## รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

- ❖ ภาพรวมของหลักสูตร
  - ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
  - ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่นด้วยตัวเอง
  - สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิดของตัวเอง
  - เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วนด้วยตัวเอง



❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส

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

