



Course outline

หลักสูตร นักบริการยุคใหม่ หัวใจเข้าอกเข้าใจลูกค้า (Modern Service Personnel Heart to Understand Customers)

หลักสูตร 1 วัน

โดย

อาจารย์ นันทชัย อินทรอักษร

หลักการ/แนวความคิด

ในยุคปัจจุบัน “การบริการ” ไม่ได้หมายถึงเพียงการแก้ไขปัญหาหรือส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพเท่านั้น แต่หมายรวมถึง “การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า” ซึ่งสิ่งสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกของลูกค้า คือ “การสื่อสาร” โดยเฉพาะในแผนกช่างที่ต้องพบปะ พูดคุย อธิบาย และแจ้งข้อมูลทางเทคนิคให้ลูกค้าทราบ อยู่เสมอ ความเข้าใจผิดเพียงเล็กน้อยในการสื่อสารอาจกลายเป็นความไม่พอใจ หรือทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายได้

ปัญหาที่มักพบในหน้างานคือ พนักงานช่างสื่อสารด้วยภาษาทางเทคนิคมากเกินไป หรือพูดตรงเกินไป โดยไม่ใส่ใจอารมณ์ของลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่เข้าใจหรือไม่พอใจ ทั้งที่เนื้อหาที่เจ้านั้นเป็นข้อเท็จจริง เช่น การแจ้งว่า “เครื่องมีปัญหาต้องรออะไหล่” หากพูดด้วยน้ำเสียงเรียบหรือทำที่ไม่ใส่ใจ ลูกค้าอาจรู้สึกว่พนักงาน ไม่ให้ความสำคัญกับความเดือดร้อนของเขา แต่หากพนักงานสามารถเข้าใจความรู้สึกลูกค้าและเลือกใช้คำพูด น้ำเสียง และทำที่อย่างเหมาะสม จะช่วยเปลี่ยนสถานการณ์จาก “ความไม่พอใจ” เป็น “ความเข้าใจ และไว้วางใจ” ได้ทันที

หลักสูตร “นักบริการยุคใหม่ หัวใจเข้าอกเข้าใจลูกค้า” จึงถูกออกแบบมาเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานช่างให้มีทั้ง “ใจบริการ” (**Service Mindset**) และ “ศิลปะการสื่อสารเชิงบวก” (**Positive**

Communication) โดยมุ่งให้ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจลูกค้าอย่างแท้จริง ทั้งในเชิงเหตุผลและอารมณ์ (**Empathy Communication)** และถ่ายทอดข้อมูลอย่างมีอาชีพในทุกสถานการณ์

หลักสูตรนี้จะเน้นให้พี่ๆ ได้เรียนรู้ผ่านกิจกรรมจำลองสถานการณ์จริง (**Role Play**) เพื่อฝึกการพูด การฟัง การสังเกตอารมณ์ และการใช้ภาษากายประกอบการสื่อสาร พร้อมเรียนรู้เทคนิคการอธิบายข้อมูลทางเทคนิคให้เข้าใจง่ายโดยไม่ลดทอนความถูกต้อง นอกจากนี้ยังมุ่งเสริมแนวคิดให้พนักงานเห็นความสำคัญของบทบาทตนเองในฐานะ “ตัวแทนขององค์กร” ที่ส่งมอบทั้งคุณภาพงานและคุณภาพใจให้ลูกค้า

เมื่อพนักงานสามารถสื่อสารได้อย่างเข้าอกเข้าใจลูกค้า จะทำให้บรรยากาศการทำงานเป็นมิตร ลดปัญหาความเข้าใจผิด เพิ่มความพึงพอใจ และสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างลูกค้าและองค์กร ส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นที่ไว้วางใจ และพนักงานเองก็รู้สึกภูมิใจในงานบริการที่สร้างคุณค่าทั้งต่อองค์กรและลูกค้าในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ★ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจแนวคิดของการบริการยุคใหม่ที่เน้นหัวใจแห่งความเข้าอกเข้าใจลูกค้า
- ★ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เข้าใจง่าย และสร้างความรู้สึกเชื่อมั่น
- ★ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้เทคนิคการสื่อสารเชิงบวกในการแจ้งข้อมูลทางเทคนิคให้ลูกค้ารู้สึกเข้าใจและประทับใจ
- ★ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถปรับพฤติกรรมการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์จริงของลูกค้าในหน้างาน

รายละเอียดเนื้อหาตามหลักสูตร

Module 1 : เข้าใจหัวใจลูกค้า

- มุมมองของลูกค้าต่องานบริการของแผนกช่าง
- ความแตกต่างระหว่าง “ทำงานให้เสร็จ” กับ “บริการให้สำเร็จ”
- Workshop : ฟังเสียงลูกค้าและสะท้อนความเข้าใจ

Module 2 : สื่อสารให้เข้าใจ ไม่ให้เข้าใจผิด

- หลักการสื่อสารเชิงบวกและเทคนิคการฟังอย่างเข้าใจ
- การเลือกคำพูด น้ำเสียง และภาษากายให้เหมาะกับสถานการณ์
- Workshop : จำลองสถานการณ์ “การแจ้งข้อมูลที่ลูกค้าไม่อยากจะยิน”

Module 3 : สื่อสารสร้างความประทับใจ

- เทคนิคการอธิบายข้อมูลทางเทคนิคให้เข้าใจง่าย
- วิธีการรับมือกับลูกค้าในภาวะอารมณ์
- Workshop : บทสนทนา “คำพูดธรรมดาที่สร้างความประทับใจ”

Module 4 : หัวใจบริการในตัวเรา

- การสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการบริการ
- การเป็นตัวแทนภาพลักษณ์องค์กรผ่านการสื่อสาร
- Reflection : “หัวใจบริการของฉัน”

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

- ★ การบรรยาย 40%
- ★ เกม/ กิจกรรมกลุ่ม/ ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 60%

ผู้ประสานงานหลักสูตร



อ.นัน



084-4344-971



thematrixtraining@gmail.com



<https://www.thematrixtraining.com/>