

หลักสูตร การให้บริการที่เหนือชั้นและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Superior Service & CRM)

1. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการดำเนินงานในองค์กรและสภาพการแข่งขันทางธุรกิจมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประกอบกับความต้องการของลูกค้าทั้งที่เป็นลูกค้าภายในและภายนอกมีความคาดหวังสูงขึ้นที่มาใช้บริการ “การให้บริการ” ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของธุรกิจและองค์กร หากสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจ เทคโนโลยี ได้เปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานในองค์กรและอุตสาหกรรม บริการเป็นอย่างมาก ส่งผลให้ลูกค้ามีทางเลือกหลายรูปแบบทั้งทาง Online & Offline การให้บริการต่าง ๆ ขององค์กรจึงเป็นสิ่งที่ท้าทายต่อบุคลากรของหน่วยงาน ที่ต้องมีทักษะและเทคนิคที่เหนือชั้นแตกต่างจากองค์กรอื่น ๆ ที่ดำเนินงานหรือดำเนินธุรกิจในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน เพื่อสร้างจุดได้เปรียบในการแข่งขัน สามารถสร้างพลังดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง สามารถสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ ส่งผลให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ ๆ โดยให้คำนึงถึงเรื่องการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM-Customer Relation Management) ระหว่างการให้บริการ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้กำหนดจัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การให้บริการที่เหนือชั้นและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Superior Service & CRM)” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงานทุกภาคส่วน ได้ร่วมเรียนรู้ถึงหลักการและแนวคิดสำคัญของวิชาชีพการให้บริการ หลักจิตวิทยาของการให้บริการ เทคนิคการสร้างความประทับใจให้ลูกค้ารวมถึงเรียนรู้ถึงหลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ด้วยประสบการณ์ตรงจากทีมวิทยากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการได้อย่างเหนือชั้น และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้และหลักการตลอดจนแนวคิดสำคัญของวิชาชีพการให้บริการ เรียนรู้หลักจิตวิทยาของการให้บริการ รวมถึงการปรับทัศนคติและแนวคิดสู่การพัฒนางานบริการ (Service Mindset) เน้นความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง
2. เรียนรู้ถึงหลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management-CRM) การนำไปประยุกต์ใช้เพื่อกระชับความสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งลูกค้าภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงวิธีการจัดการข้อร้องเรียน การยกระดับคุณภาพการให้บริการที่เหนือชั้น
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้และประสบการณ์ตรงจากทีมวิทยากร ไปประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ นำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
4. เพื่อสร้างเครือข่ายประชาสัมพันธ์ ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนำข้อมูลข่าวสารไปเผยแพร่และเกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานระหว่างผู้เข้าร่วมอบรมด้วยกัน

3. หัวข้อการฝึกอบรม (จำนวน 12 ชั่วโมง)

1. การบริการที่เหนือชั้น (Superior Service) หมายถึงอะไร
2. Customer Centric & Customer Care คืออะไร
3. Service Excellence & Service Mindset สร้างได้อย่างไร
4. Check List: คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ
5. ศิลปะการสร้าง ความพึงพอใจและความประทับใจให้ผู้รับบริการ
6. เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียน
7. วิธีคิดบวกในทุกสถานการณ์ที่เกิดปัญหาจากลูกค้าหรือผู้รับบริการ
8. หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management-CRM)
9. องค์ประกอบที่สำคัญของ CRM และมิติความสัมพันธ์ของ CRM กับการให้บริการ
10. วิธีการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทั้งกับลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก
11. การใช้หลัก 3 Q (EQ/AQ/IQ) เพื่อพัฒนางานบริการอย่างเหนือชั้น
12. กิจกรรม Workshop : ยกระดับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

4. เป้าหมาย

1. ผู้บริหารทุกระดับขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน
2. บุคลากรที่ดูแลงานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการขายและบริการ หรืองานที่ต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ
3. บุคลากรทุกระดับในองค์กร
4. ผู้ที่สนใจทั่วไปที่สนใจ

5. ระยะเวลาการฝึกอบรม (12 ชั่วโมง)

วันที่ 3 – 4 สิงหาคม 2566 เวลา 09.00 – 16.00 น.

6. สถานที่จัดการฝึกอบรม

ห้องประชุมฝ้ายคำ ชั้น 1 สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

7. วิทยากร

1. อาจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญใจเพชร
 - วิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาองค์กร ประจำสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. คุณบัวระวงศ์แก้ว มณีวรรณ
 - ผู้มากประสบการณ์ด้านการบริการ

8. การรับสมัคร

- สมัครเข้าร่วมการฝึกอบรมได้ที่ Website: www.uniserv.cmu.ac.th หรือ QR Code จากสื่อประชาสัมพันธ์สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ ฝ่ายบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข 053-942874-5 หรือ E-mail: uniserv.training@gmail.com

9. การชำระค่าลงทะเบียน (4,000 บาท)

- ค่าลงทะเบียนอัตรานี้รวมค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการดำเนินงานหลักสูตร ค่าบริการวิชาการ ค่าใบประกาศนียบัตร และค่าตอบแทนวิทยากร ฯลฯ
- กรุณาส่งสำเนาเอกสาร หรือหลักฐานการชำระค่าลงทะเบียนมายัง E-mail : uniserv.training@gmail.com โดยระบุชื่อผู้สมัคร ชื่อหลักสูตร วันที่อบรม ตลอดจนรายละเอียดในการออกใบเสร็จรับเงินที่ชัดเจนและถูกต้อง

10. เมื่อชำระค่าลงทะเบียนแล้วไม่สามารถยกเลิกการฝึกอบรมได้ ยกเว้น

- หากติดภารกิจ โปรดแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งแนบสำเนาหนังสือสั่งการหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานมายังสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 วันทำการก่อนวันฝึกอบรม ท่านจะได้รับค่าลงทะเบียนคืนเต็มจำนวน
- หากผู้สมัครมีเหตุจำเป็นอื่น ๆ โปรดแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรมายังสำนักบริการวิชาการ ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 วันทำการก่อนวันฝึกอบรม สำนักบริการวิชาการ จะทำการคืนเงินค่าลงทะเบียนแก่ผู้สมัครในสัดส่วนร้อยละ 80 ของจำนวนเต็ม โดยหักเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานร้อยละ 20
- หากผู้สมัครที่ชำระค่าลงทะเบียนมาแล้ว แต่มีเหตุจำเป็นใด ๆ ที่ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมอบรมได้ตลอดระยะเวลาการจัดฝึกอบรม สามารถส่งผู้แทนท่านอื่นเข้ารับการศึกษาอบรมแทนได้ โดยการแจ้งรายละเอียด (ชื่อ-นามสกุล, หน่วยงาน, ตำแหน่ง, ประเภทอาหาร และรายละเอียดและหมายเลขการออกใบเสร็จ) ของผู้เข้าอบรมแทนมายัง สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- หากปรากฏว่าผู้สมัครไม่ได้แจ้งยกเลิกตามเงื่อนไขตามเวลาที่กำหนด สำนักบริการวิชาการ ขอสงวนสิทธิ์ปฏิเสธการคืนเงินค่าลงทะเบียนทุกกรณี
- ส่งเอกสาร / หลักฐานมายัง E-mail : uniserv.training@gmail.com

11. หมายเหตุ

- หน่วยงานภาครัฐ สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการอบรมตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2555 และระเบียบการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2554 และ (กรณีจากหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) สามารถเบิกค่าลงทะเบียนได้เต็ม

จำนวนตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และการเข้ารับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. 2557 หมวด 2 ข้อ 28 (1) และระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. 2555 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2561

- หน่วยงานเอกชน สามารถนำค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือแรงงานลดหย่อนภาษีได้ร้อยละ 200 (คำสั่งกรมสรรพากร ที่ ป. 122/2545 เรื่อง ภาษีเงินได้ กรณีการยกเว้นภาษีเงินได้สำหรับกำไรสุทธิของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ได้จากการประกอบกิจการสถานศึกษา และที่ได้จากการประกอบกิจการสถานฝึกอบรมเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานของลูกจ้างและรายจ่ายเพื่อการศึกษาหรือฝึกอบรมลูกจ้างของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล (<http://www.rd.go.th/publish/13490.0.html>))

- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นนิติบุคคลที่มีใช้บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ตามมาตรา 39 แห่งประมวลรัษฎากร ไม่อยู่ในข่ายเสียภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย 3%

12. การประเมินผล

โดยการใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินผลความพึงพอใจในเนื้อหาการฝึกอบรม รูปแบบการสอนของวิทยากร การอำนวยความสะดวก และการจัดโครงการในภาพรวมหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้ว

13. การรับรองผลการฝึกอบรม

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต้องเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของหลักสูตรการฝึกอบรมไม่ต่ำกว่า 80% ของระยะเวลาตลอดหลักสูตร จึงจะมีสิทธิได้รับประกาศนียบัตรรับรองผล

14. หน่วยงานรับผิดชอบ

งานส่งเสริมการเรียนรู้ ฝ่ายบริการวิชาการ สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โทรศัพท์ 053-942874-5 แฟกซ์ 053-942874 E-mail : uniserv.training@gmail.com

กำหนดการ

หลักสูตร การให้บริการที่เหนือชั้นและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Superior Service & CRM)

วิทยากรโดย อาจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญใจเพชร

ณ ห้องประชุมฝ่ายค้า ชั้น 1 สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วันที่ 3 สิงหาคม 2566

เวลา	กิจกรรม/Workshop
08.30 - 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 - 12.00 น.	กิจกรรมการบรรยายและฝึกปฏิบัติ - การให้บริการที่เหนือชั้น (Superior Service) หมายถึงอะไร - Customer Centric & Customer Care คืออะไร - Service Excellence & Service Mindset สร้างได้อย่างไร
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหาร
13.00 - 16.00 น.	กิจกรรมการบรรยายและฝึกปฏิบัติ - Check List: คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ - ศิลปะการสร้าง ความพึงพอใจและความประทับใจให้ผู้รับบริการ - เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียน

วันที่ 4 สิงหาคม 2566

เวลา	กิจกรรม/Workshop
09.00 - 12.00 น.	กิจกรรมการบรรยายและฝึกปฏิบัติ - วิเคราะห์ปัญหาในทุกสถานการณ์ที่เกิดปัญหาจากลูกค้าหรือผู้รับบริการ - หลักการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management-CRM) - องค์ประกอบที่สำคัญของ CRM และมิติความสัมพันธ์ของ CRM กับการให้บริการ
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหาร
13.00 - 16.00 น.	กิจกรรมการบรรยายและฝึกปฏิบัติ - วิธีการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทั้งกับลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก - การใช้หลัก 3 Q (EQ/AQ/IQ) เพื่อพัฒนางานบริการอย่างเหนือชั้น - กิจกรรม Workshop : ยกระดับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

หมายเหตุ

1. พัก 15 นาที (ช่วงเช้า เวลา 10.30-10.45 น.) และ (ช่วงบ่าย เวลา 14.30-14.45 น.)
2. กำหนดการ เนื้อหาการสอน และรูปแบบการทำกิจกรรม อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม