

Course Outline

หลักสูตร : ทักษะความเข้าใจลูกค้าโดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (EMPATHIZED YOUR CUSTOMER)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

วิทยากรประจำสถาบัน KCT Academy

ที่มาและความสำคัญ

ในปัจจุบันสื่อสารด้วยหัวใจ และรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น มีส่วนสำคัญอย่างมากไม่เพียงเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในทีมและองค์กร ความสามารถในการเข้าถึงความรู้สึกของผู้อื่น (Empathized) Empathy ถูกพัฒนาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาการทำงาน ด้วยความสามารถบนพื้นฐานจากมุมมองคนอื่นและความเข้าใจถึงความรู้สึกของลูกค้า และคนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อผลักดันองค์กรให้ไปสู่ทิศปลายทางที่ถูกต้อง ในโลกที่มีความซับซ้อนและมีความตึงเครียดมากขึ้น

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อเน้นย้ำคุณถึงเครื่องมือบางอย่างที่คุณมีคือ “ความรักและความใส่ใจ” และยกระดับทักษะเหล่านั้นด้วยการผสมผสานให้เข้ากับแนวทางแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์เพื่อ มุ่งไปที่การช่วยทำให้ผู้เข้าอบรมของแต่ละคนได้ฝึกปฏิบัติเพื่อให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้นั้นไปใช้ได้จริง ตามโครงสร้างของการบริหาร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีเทคนิคและทักษะในการเข้าใจลูกค้าที่มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่นอย่างใส่ใจ ส่งผลให้การสร้างสินค้าใหม่ การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าและการขายนั้นมีประสิทธิภาพและเป็นมิตร
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการและการจัดระเบียบหลักสูตร (Method and Organization)

การอบรมในส่วนแรกจะมุ่งถึง “การปรับทัศนคติให้ผู้เรียนให้ความเข้าใจในบริบทของการเข้าใจลูกค้าที่มีผลต่อการทำงานของพวกเขา” เน้นความเข้าใจมุมมองของตนเองและคนอื่น ความคาดหวังขององค์กร ลูกค้าและสังคมในอนาคต หลังจากนั้นมุ่งเน้นไปที่ หลักคิดจะให้ผู้ร่วมอบรมเข้าใจความจำเป็นในการมีเทคนิคและทักษะในการสร้างสินค้าใหม่สื่อสารและการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กำหนดการอบรม (Course outline)

ช่วงเวลา	รายละเอียด
09:00 – 10:30	<ul style="list-style-type: none"> ● Customer Centric ต่างจากแนวคิดแบบอื่นอย่างไร ประโยชน์ และ หลักการสำคัญ ● แนวความคิดแบบ Inside out-Outside in ● ข้อดีและข้อควรระวังของการนำแนวคิดแบบ Customer Centric มาใช้ ● Empathy คืออะไร ● Empathic Communication : การสื่อสารโดยตรงกับความรู้สึก ● เมื่อต้องสื่อสารกับคน เราควรเริ่มอย่างไร? <ul style="list-style-type: none"> ○ หลักคิดการสื่อสาร SMCR
10:45 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> ● เข้าใจความเป็นเรา (ผู้ส่งสารปัจจุบันเป็นอย่างไร) ● รูปแบบของ “สาร” ที่นำเสนอที่เหมาะสมกับแต่ละช่องทาง ● ช่องทางการนำเสนอทาง social media และ online Platform ● ผู้รับสารในปัจจุบัน กับ ความต้องการรับรู้ที่แตกต่างกัน <div data-bbox="507 1348 1243 1704" data-label="Diagram"> <p>The diagram illustrates the SMCR (Sender-Message-Channel-Receiver) communication model. It consists of four main components in a horizontal flow: Sender, Message, Channel, and Receiver. Above the Sender and Message boxes is the label 'Encoder', and above the Channel and Receiver boxes is the label 'Decoder'. Arrows indicate the flow from Sender to Message, Message to Channel, and Channel to Receiver. Each component has a list of sub-elements below it:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sender: Communication skills, Attitudes, Knowledge, Social system, Culture Message: Content, Elements, Treatment, Structure, Code Channel: Hearing, Seeing, Touching, Smelling, Tasting Receiver: Communication skills, Attitudes, Knowledge, Social system, Culture </div> <ul style="list-style-type: none"> ● Empathy Questioning การตั้งคำถามอย่างถูกต้องเพื่อการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ การมีวิธีตั้งคำถามที่ดีและเข้าใจผู้พูดจะทำให้ได้คำตอบที่ตรงประเด็น และนำไปใช้พัฒนาระบบได้ตรงตามความต้องการ ● ศาสตร์และหลักการตั้งคำถาม ● ปัญหาของลูกค้ำ คืออะไร

ช่วงเวลา	รายละเอียด
	<ul style="list-style-type: none"> ● ประเภทของปัญหา และการตีความปัญหา ● Empathy Map เครื่องมือสำคัญที่ช่วยทำความเข้าใจลูกค้าเชิงลึก ● Workshop : จับกลุ่มย่อย วิเคราะห์ประสบการณ์ของลูกค้าเป้าหมาย <p>Workshop : ให้เก็บ Requirement ของงานที่ต้องพัฒนา เช่น พัฒนาการทำงานของแผนก เป็นต้น</p>
13:00 – 14:45	<ul style="list-style-type: none"> ● Empathy listening เทคนิคการฟังอย่างเจาะลึกเพื่อความเข้าใจลูกค้า ไม่ใช่เพียงจากคำพูด ● การสื่อสารระหว่างบุคคลให้ประสบความสำเร็จ <ul style="list-style-type: none"> -หาข้อมูลคู่สนทนา -มีความรู้พื้นฐานเรื่องที่จะสนทนา -สังเกตภาษากาย -มีเป้าหมาย - เทคนิคการจับประเด็น - 4W what where when who + 1H how - Make Eye contact - มีสมาธิ ● Workshop : ฝึกจับประเด็นจากการฟังอย่างลึกซึ้ง ● Empathic Communication for Expression ● Speaking การพูดและการสนทนา สร้างบรรยากาศที่ดีทั้งกับลูกค้าและทีมงาน ● เทคนิคการสนทนา
14:45 – 16:00	<p>Workshop: ฝึกปฏิบัติด้วยการสื่อสารแบบ Empathy ในวาระและสถานการณ์ต่างๆ</p>

วิธีการฝึกอบรม

บรรยาย กรณีศึกษา อภิปรายแลกเปลี่ยน และ Work shop

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จากหน่วยงาน จำนวนประมาณ 30 คน

ระยะเวลาการฝึกอบรม

ระยะเวลาการฝึกอบรม 1 วัน

แนวทางที่ใช้ในการอบรม

แนวทางการสัมมนาและรูปแบบการเรียนรู้ : ทฤษฎี 30 : ปฏิบัติ 70

บรรยาย	ถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้าอบรม
กิจกรรมกลุ่มระดมความคิด	ผู้เข้าอบรมได้เข้าไป “มีส่วนร่วม”
ตัวอย่าง/กรณีศึกษาประกอบ	เพื่อเห็น “ภาพที่ชัดเจน” มากยิ่งขึ้น
การเสวนาตีความ	วิเคราะห์เพื่อเข้าใจให้เชิงลึกเพื่อการประยุกต์ใช้

- ✦ การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที
- ✦ เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้ความรู้ พร้อม VDO ประกอบการบรรยาย, กิจกรรมกลุ่มการระดมความคิด (Brainstorming) , การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง (Case Study and Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง