



หลักสูตร : ทักษะการมีจิตบริการและการสื่อสารในงานบริการ (Service Mind)

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันภาพของการแข่งขันในเชิงธุรกิจสูงมาก และสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นในยุคที่เราจะก้าวไป 4.0 ก็คงอดไม่ได้ที่ต้องพูดถึงเทคโนโลยี และสิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ และมีผลคือการบริการที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ กลุ่มลูกค้าเข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น และพฤติกรรมของบุคคลชอบที่จะบอกความรู้สึกของตนเอง หรือความประทับใจออกสื่อ Social ไม่ว่าจะเป็น Line Facebook ฯลฯ การบริการของเราจึงต้องทำด้วยจิตบริการ หรือหัวใจแห่งการบริการ (Service mind) ในการช่วยเหลือบุคคลที่มาใช้บริการ

หัวใจงานบริการ (Service Mind) จะเกิดกับบุคคลที่มีอาชีพบริการ หรือทุกคน ทุกองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธุรกิจนั้น เราต้องสร้างหลายด้านประกอบกัน รวมถึงแนวทางของการมีทัศนคติในการคิดดี คิดบวกในการทำงาน การสื่อสารที่แสดงต่อลูกค้า หรือกลุ่มผู้มาใช้บริการ อันที่จริงงานบริการจะเป็นเลิศได้นั้น เราต้องพัฒนาบุคลากรด้านการคิดบวก คิดเชิงสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้น และมีความรู้สึกแห่งการให้ การช่วยเหลือ การรับรู้และตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองเป็นเรื่องสำคัญ สามารถทำให้บทบาทหน้าที่ของตนเป็นแบบมืออาชีพในการทำงาน ด้วยหัวใจและจิตบริการ (Service Mind)

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อเข้าใจในหลักงานบริการทั้งลูกค้าภายใน และภายนอกเพราะมีผลกับภาพลักษณ์องค์กร
2. เพื่อการสร้างบุคลิกภาพในงานบริการให้ลูกค้าประทับใจ และการควบคุมอารมณ์ในงานบริการ
3. เพื่อรู้จักการสื่อสาร ในการใช้คำพูด น้ำเสียง ท่าทาง มารยาทที่แสดงออกในงานบริการที่เหมาะสม และสร้างความประทับใจกับบุคคลรอบข้างและผู้มาใช้บริการ



หัวข้อการ อบรม

1. เรียนรู้ความสำคัญของงานบริการ ทำไมเราต้องสร้างงานบริการให้องค์กรและตัวของผู้ให้บริการ
2. เรียนรู้เป้าหมายของตนเองในการบริการลูกค้า/บุคคลมาใช้บริการด้วยเครื่องมือระดับโลก Points of you (Coaching Game)
3. เรียนรู้ว่าลูกค้าของเราคือใคร และเขามีความคาดหวังอะไรกับเราในงานบริการ
4. เรียนรู้ปัจจัยสู่ความสำเร็จในงานบริการ ที่เป็นเลิศ
5. เรียนรู้การควบคุมอารมณ์ในการบริการ
6. เรียนรู้บุคลิกภาพในงานบริการ ความสำคัญของการมีบุคลิกภาพที่ดีเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
7. เรียนรู้การสื่อสารอย่างมืออาชีพและการพูด การใช้น้ำเสียง ภาษากาย ท่าทางในงานบริการและการอธิบาย และการตอบคำถามผู้มาใช้บริการ
8. การสร้างมาตรฐานในลักษณะของผู้ให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
9. ฝึกปฏิบัติ/Role play
10. สรุปการเรียนรู้ร่วมกัน และถาม-ตอบ

วิทยากร อาจารย์วรรณรีย์ ปัสมนรินทร์

ประโยชน์ที่องค์กร และ ผู้เข้าอบรมจะได้รับ:

1. ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักในความสำคัญของงานบริการในบทบาทหน้าที่ของตนต่อผู้รับบริการและองค์กร
2. ผู้เข้าอบรมเพิ่มทักษะการพูด มารยาทที่ควรปฏิบัติเพื่อให้ลูกค้าประทับใจในงานบริการของเรา
3. ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาคุณภาพงานบริการให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

กลุ่มเป้าหมาย

บุคคลภายในองค์กร และบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานบริการ

จำนวนผู้เข้าอบรม 50 คน/รุ่น

รูปแบบการสัมมนา

- | | |
|--|------|
| 1. การบรรยาย | 40 % |
| 2. Role play กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม | 60% |
| 3. มอบรางวัลสำหรับกลุ่มที่ถูกคัดเลือกจากการให้คะแนนจากเพื่อนร่วมสัมมนา | |

ระยะเวลาอบรม :

จำนวน 1 วัน ต่อ 1 รุ่น ตั้งแต่เวลา 09.00-16.00

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา 086-8929330

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

www.ptstraining.in.th

Email info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

