

หลักสูตรหัวใจบริการ Service Mind Training

หลักการและเหตุผล

หลักสูตรอบรมพนักงาน ที่ออกแบบมาเพื่อช่วยให้คุณบุคลากรมีจิตสำนึกในการบริการ เห็นความสำคัญ รู้วิธีปฏิบัติ แก้ปัญหาเฉพาะหน้า และนำมาซึ่งการพัฒนาองค์กรด้านการบริการให้มีความเปลี่ยนแปลง นำหน้า คู่แข่งในธุรกิจและนำองค์กรสู่ความเป็นเลิศต่อไป

เพราะในธุรกิจบริการ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร สปา และอีกในธุรกิจหลายๆ ประเภท สิ่งที่เขาไม่ได้คือ การบริการ แต่ไม่เพียงในธุรกิจบริการเหล่านี้เท่านั้น ธุรกิจขายสินค้า ก็ย่อมต้องมีการบริการที่เขาไม่ได้เช่นกัน ทั้งก่อนขายและหลังการขาย ทั้งยังรวมถึงหน่วยงานรัฐ องค์กรที่ไม่แสวงหากำไรต่างๆ ด้วย ที่ต้องมีฝ่ายประสานงาน ประชาสัมพันธ์ ติดต่อสื่อสารกับคนที่เป็ลูกค้า ให้บริการบุคคลทั่วไป และกับยุคปัจจุบัน การที่มีพนักงานให้บริการไม่ดี มีกิริยา ท่าทาง วาจา ที่ไปในเชิงลบมากเท่าใด Social Network หรือสังคมออนไลน์ก็แพร่กระจายได้ทันที นี่นำผลเสียมายังองค์กรและบริษัทอย่างมาก และอาจเรียกอะไรคืนกลับมาได้ยากอีกด้วย

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้และเข้าใจในเรื่องหัวใจบริการอย่างแท้จริง
- ฝึกเพิ่มศักยภาพของตัวเองต่องานบริการ
- ชี้นำการทำงานบริการอย่างเป็นระบบ
- แนะนำเทคนิคการรับมือกับลูกค้า
- แนะนำแนวเทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- ปรับปรุงบุคลิกภาพและศิลปะการสื่อสาร
- เข้าใจพฤติกรรมองค์กร วัฒนธรรมองค์กร
- ช่วยปรับทัศนคติในการทำงานร่วมกัน
- เพิ่มทัศนคติที่ดีต่องานบริการและต่อองค์กร
- หลักสูตรมี Workshop ไม่น่าเบื่อ สนุกสนาน

กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานส่วนบริการ
2. พนักงานทุกคนในองค์กร

ระยะเวลาการอบรม

1 วัน / 6 ชั่วโมง 9.00 น. – 16.00 น.

กำหนดการและหัวข้อการอบรม*

เวลา	หัวข้อ	รายละเอียดโดยย่อ
9.00-9.30	Open mind	แนะนำ แลกเปลี่ยน เตรียมความพร้อมสู่การอบรม
9.30-10.00	Introduction to Service - Service Mind	บรรยาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการบริการ
10.00-12.00	หลัก 3 เข้าใจในงานบริการ - เข้าใจองค์กร - เข้าใจลูกค้า - เข้าใจตนเอง	บรรยาย และตัวอย่าง ถึงการเข้าใจในงานบริการ โดย ปรับแนวคิด เห็นความจำเป็นและ เกิดทัศนคติที่ดี ต่อองค์กร, ลูกค้า, และตัวเอง
12.00-13.00	พักกลางวัน	-
13.00-13.45	Service Mind - ด้วยกาย	ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนา งานบริการด้วยการแสดงออกทางกาย
13.45-14.30	Service Mind - ด้วยวาจา	ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนา งานบริการด้วยการแสดงออกทางการพูด และการใช้คำพูด
14.30-15.00	Service Mind - ด้วยใจ	ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนา งานบริการด้วยการแสดงออกทางความคิด และทัศนคติ
15.00-15.45	Case Scenario / Group Share	ฝึกปฏิบัติ, กระทบทดลองปฏิบัติ แกไขสถานการณ์ และนำเสนอวิธีรับมือในงานบริการ
15.45-16.00	Open heart	สรุปแทรกการแสดงความคิดเห็น และบรรยายปิดท้าย

*หลักสูตรอาจมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาอยู่เสมอ และแทรกจังหวะผ่อนคลายสนุกสนานให้ไม่น่าเบื่อ

*มีพักเบรกตามเหมาะสม ปกติ 10.30, 14.30

รูปแบบการอบรมสัมมนา

1. อบรมภายใน In-house Training
2. สถานที่ห้องประชุมมีเครื่องฉายสไลด์/Projector, ไมโครโฟน, เครื่องขยายเสียง
3. จัดโต๊ะคลาสรูม หรือ เียร์เตอร์ (Classroom / Theatre)
4. ไม่ต้องมีเอกสารประกอบ
5. การบรรยาย 60 %
6. กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 40%

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- พนักงาน ทีมงาน บุคลากรมีความเข้าใจในการบริการที่ดีขึ้น
- พนักงาน ทีมงาน บุคลากร มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
- หยุด / ลด / ปรับปรุง ภาพพจน์ที่ลบต่อลูกค้าและงานบริการ
- พัฒนาเสริมสร้าง จิตสำนึกการทำงาน
- เพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
- พัฒนาวัฒนธรรมองค์กรไปในทางที่ดี

วิทยากร

อ.พัท - พัทธนันท์ วัชชีภรณ์ธรรมศรี (ดูประวัติ)

หรือ อ.ปาน - ณภัค อธิโกธนากุล (ดูประวัติ)