

## หลักสูตรบริการด้วยใจในธุรกิจสปา (Service Mind Training For Spa Business)

### หลักการและเหตุผล

ธุรกิจบริการหนึ่งที่กำลังเป็นที่นิยมและมีชื่อเสียงไปทั่วโลกคือ ธุรกิจสปาของไทย ซึ่งสินค้าหลักในการบริการคือ "พนักงาน" ผู้ให้บริการในส่วนต่าง ๆ ตั้งแต่พนักงานต้อนรับไปจนถึงส่วนอื่น ๆ กับสังคมปัจจุบันที่เรียกว่ายุคออนไลน์ ใครที่เป็นสื่อสาธารณะได้หากได้รับความไม่พึงพอใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง กล้องที่ถ่ายรูปีได้ทันที ตัดแต่ง เสริมข้อความให้ดูร้ายแรงได้ แต่ในทางตรงกันข้าม ความชื่นชม ประทับใจก็ถูกแชร์ไปได้เช่นกัน การสร้างทัศนคติ จิตสำนึก งานบริการนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อธุรกิจประเภทนี้ และอย่างยิ่งหากต้องการให้ธุรกิจเติบโตยิ่งขึ้นไปในโอกาสที่ชาวต่างชาติกำลังเข้ามาในประเทศไทย ให้ได้รับความรู้สึก การบริการด้วยใจแบบไทย ให้มีมาตรฐาน ระดับสากล จึงควรส่งเสริมอย่างยิ่ง จักรภักษาไว้ ซึ่งความเป็นไทยแท้ ตลอดกาล

หลักสูตรอบรมพนักงาน ด้านการบริการที่ออกแบบมาจำเพาะสำหรับธุรกิจสปา ไม่ว่าจะขนาดเล็ก หรือใหญ่ ภายในหรือภายนอกโรงแรม โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ ด้านงานบริการมากกว่า 10 ปี

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้พนักงานมีการพัฒนาตัวเองและปรับทัศนคติที่ดี
- ให้พนักงานเข้าใจการบริการด้วยใจและปฏิบัติได้อย่างมืออาชีพ
- พนักงานสามารถพัฒนาการบริการด้วยใจเพื่อการสร้างยอดขายได้มากขึ้น
- พนักงานสามารถรักษาลูกค้าเก่าและสร้างลูกค้าใหม่ได้ง่ายขึ้น
- มีการบริการที่เป็นเลิศเหนือคู่แข่ง มีเอกลักษณ์การบริการที่แตกต่าง
- ส่งเสริมเทคนิคการรับมือกับลูกค้า
- สร้างเทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- ปรับปรุงบุคลิกภาพและศิลปะการสื่อสาร

### กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานส่วนบริการ
2. พนักงานทุกคนในองค์กร

### ระยะเวลาการอบรม

1 วัน / 6 ชั่วโมง 9.00 น. - 16.00 น. โดยประมาณ

### กำหนดการและหัวข้อการอบรม\*

เวลา	หัวข้อ	รายละเอียดโดยย่อ
9.00-9.30	Introduction to Service - Service Mind	บรรยาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการบริการ
9.30-10.00	รู้จักความหมายแท้จริงของ Service Mind	สร้างความเข้าใจ ในงานบริการ และให้เห็นประโยชน์ของการบริการ
10.00-11.00	ปรับทัศนคติ Mind Set เพื่อการบริการ	ปรับทัศนคติ ต่องานบริการ และการมีหัวใจบริการ
11.00-12.00	การพัฒนาตนเองในงานบริการ	เทคนิค วิธีการ พัฒนาการบริการที่ดีขึ้น (Work Shop)
12.00-13.00	พักเที่ยง	-
13.00-14.30	การแบ่ง(รู้) ลูกค้า และเข้าใจประเภทลูกค้า	การแบ่งลูกค้าแต่ละประเภท เพื่อการรับมือ และการให้บริการที่ดีที่สุด (Work Shop)
14.30-15.00	Handle Guest Complain with service mind (การรับมือปัญหา)	เทคนิคการรับมือ ปัญหา ในงานบริการ Spa
15.15-15.45	การปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ ติดต่อ ติดตาม ติดใจ	สรุปเทคนิคปลุกย่อยในการบริการ สร้างลูกค้าใหม่ รักลูกค้าเก่า
15.45-16.00	สรุป Q&A	สรุปเนื้อหา ถามตอบ

\*หลักสูตรอาจมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาอยู่เสมอ และแทรกจังหวะผ่อนคลายสนุกสนานให้ไม่น่าเบื่อ

\*มีพักเบรกตามเหมาะสม ปกติ 10.30, 14.30

### รูปแบบการอบรมสัมมนา

1. อบรมภายใน In-house Training
2. สถานที่ห้องประชุมมีเครื่องฉายสไลด์/Projector, ไมโครโฟน, เครื่องขยายเสียง
3. จัดโต๊ะคลาสรูม หรือ เธียเตอร์ (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.ปาน - ณภัค ธีรโตคนากุล (ดูประวัติ)

หรือ อ.พัท - พัทธนันท์ วัชชีภรณ์ธรรมศรี (ดูประวัติ)