

หลักสูตรการสร้างมาตรฐานงานบริการ (Service Standard)

หลักการและเหตุผล

ในยุคปัจจุบันที่บุคลากรต้องแข่งขันกับ AI สิ่งที่ได้เปรียบของบุคลากร คือ Soft Skill หรือทักษะด้านต่าง ๆ ที่หุ่นยนต์หรือเครื่องจักรกลไม่สามารถทดแทนได้ เช่น ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการพูดโน้มน้าวใจ ทักษะการให้ความร่วมมือ ทักษะการปรับตัว ทักษะการบริหารเวลา ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งทักษะเหล่านี้เป็นทักษะที่ถูกพัฒนามากขึ้นเรื่อย ๆ จากประสบการณ์ การใช้ชีวิต การเข้าสังคมและการทำงาน ถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากในงานบริการ

จะดีไหมหากนำทักษะเหล่านี้มาสร้างมาตรฐานในงานบริการ เพื่อยกระดับงานบริการให้แก่องค์กร เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความเสี่ยงที่จะเจอปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน ปัญหาการร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือเหตุสุดวิสัยที่มีโอกาสที่จะเกิดขึ้น

มาตรฐานงานบริการ คือการสร้างระบบงานในองค์กร เพื่อให้บุคลากรทุกคนเข้าใจบทบาทหน้าที่ และวิธีปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ทั้งยังสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสะท้อนแบรนด์ขององค์กร รวมถึงทิศทางขององค์กรได้ต่อไป

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมรู้และเข้าใจความสำคัญของงานบริการ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงการเป็นตัวแทนขององค์กรในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและน่าจดจำในสายตาของผู้รับบริการ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และแชร์ประสบการณ์เพื่อร่วมสร้างมาตรฐานงานบริการร่วมกัน
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมนำความรู้ไปพัฒนาตนเองเพื่อสร้างศักยภาพในงานบริการและเสริมสร้างประสิทธิภาพในงานบริการ
- เข้าใจพฤติกรรมองค์กร วัฒนธรรมองค์กร
- เพิ่มทัศนคติที่ดีต่องานบริการและต่อองค์กร
- ชี้นำการทำงานบริการอย่างเป็นระบบ
- แนะนำเทคนิคการรับมือกับลูกค้า
- แนะนำแนวเทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- ปรับปรุงบุคลิกภาพและศิลปะการสื่อสาร
- หลักสูตรมี Workshop ไม่น่าเบื่อ สนุกสนาน

กลุ่มเป้าหมาย

- พนักงานส่วนบริการ
- 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	- Brand, Logo และ ภาพลักษณ์ ต่างกันอย่างไร เมื่อนำมาใช้ในงานบริการ - การเป็นตัวแทนที่น่าจดจำใน สายตาของผู้รับบริการ	อยากให้ผู้รับบริการจดจำเราในรูปแบบใด เริ่มจากทัศนคติที่ เรามององค์กร
10.00-12.00	รู้เขา รู้เรา รบร้อยครั้งชนะที่ครั้ง?	เข้าใจองค์กร และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อ นำมาสร้างมาตรฐานในงานบริการ
12.00-13.00	พักเที่ยง	-
13.00-13.45	วิเคราะห์งานบริการขององค์กร	แยกแผนก แשרประสบการณ์ หรือร่วมกันวิเคราะห์ที่ละแผนก เพื่อหาแนวทางร่วมกัน
13.30-14.30	สร้างมาตรฐานการบริการใน องค์กร	- พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) - พฤติกรรมการให้บริการ (Service Guideline)
14.30-15.00	สร้างมาตรฐานการบริการใน องค์กร (ต่อ)	- การแต่งกาย บุคลิกภาพ ภาษาท่าทาง (Service Protocol) - การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan)
15.00-15.45	Case Scenario / Group Share	ฝึกปฏิบัติ, กระทบทสองปฏิบัติ แก้ไขสถานการณ์ และ นำเสนอวิธีรับมือในงานบริการ
15.45-16.00	สรุป ถามตอบ Q&A	สรุป ข้อสงสัย เพิ่มเติมต่าง ๆ

*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
- หยุต / ลด / ปรับปรุง ภาพพจน์ที่สลับต่อลูกค้าและงานบริการ
- พัฒนาเสริมสร้าง จิตสำนึกการทำงาน
- เพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
- พัฒนาวัฒนธรรมองค์กรไปในทางที่ดี

วิทยากร

[อ.พัท - พัชรนันท์ วัชชีภรณ์ธรรมศรี](#) (ดูประวัติ)

หรือ [อ.ปาน - ณภัค อีร์โทคนากุล](#) (ดูประวัติ)