



หลักสูตร การบริการอย่างมืออาชีพ

หลักการและเหตุผล

การบริการมี 3 ระดับ คือ ระดับพึงพอใจ ระดับประทับใจ และระดับภาคภูมิใจ ซึ่งหากองค์กรใดต้องการให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำ อย่างน้อยที่สุดก็ต้องส่งมอบบริการในระดับประทับใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้โดยการที่การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการส่งมอบสิ่งอำนวยความสะดวกและหน้าที่ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ

หลักสูตรนี้จึงเป็นคำตอบที่ดีของการใช้เครื่องมือในการแก้ไขปัญหาการทำงานได้อย่างเป็นระบบและเห็นผลได้อย่างแน่นอน เป็นการรวบรวมเครื่องมือที่ใช้แก้ไขปัญหาให้กับพนักงานในระดับปฏิบัติการและฝึกการรวมกลุ่มทำกิจกรรมเพื่อช่วยกันระดมสมอง ในการแก้ไขปัญหาประจำวันได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

วัตถุประสงค์

- เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติ (Attitude) เชิงบวกต่อการส่งมอบบริการที่ประทับใจ
- เพื่อพัฒนาทักษะและพฤติกรรม (Behavior) การบริการให้เป็นไปในแนวทางปฏิบัติมาตรฐานเดียวกันอย่างมืออาชีพ อาทิเช่น
 - ทักษะการต้อนรับและบริการ
 - ทัศนคติปรับเปลี่ยนพฤติกรรม
 - การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- เพื่อสร้างความเชื่อมั่น (Confidence) นำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไป ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ปฏิบัติ และสามารถตรวจติดตามประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม

หัวข้อ (Topics) ประเด็นสำคัญในการเรียนรู้ (Key Points)

1) ทักษะการต้อนรับและบริการ

- การยืน การเดิน และการวางมือ ที่สง่างาม (Prompt to Service)§ การพัฒนารอยยิ้มที่จริงใจ (Smile)
- การสบตาเพื่อสร้างความประทับใจ (Eye Contact)
- การทักทายผู้รับบริการเพื่อแสดงความเป็นมิตร (Greeting)
- การไหว้ และ ระดับการโค้งศีรษะในวาระต่างๆ (Wai)
- การใช้ภาษามือเพื่อความเอาใจใส่ (Hand Gesture)
- การพามือบอกทิศทาง การนำเสนอข้อมูล (Hand Direction)
- การส่งของ รับของ การส่งปากกา และ สิ่งของ (Hand Presentation)
- การเรียนเชิญให้รับบริการ (Inviting)
- การนำส่งผู้รับบริการไปยังสถานที่ต่างๆ (Escorting)

2) ทักษะการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

- วัตถุประสงค์และความสำคัญของการบริการ§ สาเหตุที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ
- ความแตกต่างระหว่าง “การให้บริการกับการบริการ”
- ฝึกปฏิบัติเปลี่ยนจากความพอใจของผู้รับบริการให้เป็นความประทับใจ
- ฝึกปฏิบัติตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างสมบูรณ์แบบ
- คุณสมบัติของนักบริการมืออาชีพ 7 ประการ
- บทบาทหน้าที่นักบริการมืออาชีพ

3) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ§ ความหมายของการสื่อสาร§ องค์ประกอบการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

- การปรับเปลี่ยนข้อความทั่วไปให้เป็นข้อความที่ไพเราะ
- เทคนิคการใช้บันไดเสียง 5 ระดับเพื่อเหนี่ยวนำอารมณ์ขณะสนทนา
- เทคนิคการรับฟังอย่างตั้งใจ (Attentive Listening)
- เทคนิคการขอความร่วมมือแบบให้เกียรติ
- มาตรฐานการสนทนาทางโทรศัพท์สำหรับองค์กร เช่น
- การรับสาย
- โอนสาย
- การพักสาย
- การสอบถามชื่อ
- การขอทราบข้อมูล
- การรับเรื่องแทนผู้ที่ต้องการเรียนสาย
- สรรพนามในการเรียกขานผู้รับบริการอย่างสุภาพ
- ประโยคสำคัญเพื่อภาพลักษณ์องค์กร อาทิเช่น
- การขอความร่วมมือ
- การขอทราบข้อมูลส่วนตัว
- การขอให้เดินทางไปยังสถานที่อีกแห่ง
- การกล่าวคำขออภัย
- การตอบรับและการตอบปฏิเสธ

• ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่มีทัศนคติเชิงบวกต่อการบริการและสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ สามารถตอบสนองการบริการได้อย่างเป็นรูปธรรมสมบูรณ์
2. มีความรู้และเข้าใจในหลักปฏิบัติเกี่ยวกับการบริการ การสื่อสาร ทักษะการต้อนรับและบริการ ตลอดจนขั้นตอนการบริการอย่างสมบูรณ์แบบถูกต้อง

3. สามารถและมีความเชื่อมั่นต่อการนำหลักปฏิบัติ (Standard Operations Procedures: SOP) ไปประยุกต์ใช้ เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง นำไปสู่การปฏิบัติ
4. ส่งเสริมภาพลักษณ์การบริการขององค์กรให้มีความโดดเด่นชัดเจนเป็นไปตามที่แผนและนโยบาย สร้างความแตกต่าง โดดเด่น เป็นเอกลักษณ์ รองรับกับระบบคุณภาพขององค์กร
5. ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความประทับใจเป็นการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่เกียรติคุณขององค์กรให้เป็นที่รู้จักในด้านที่ดี

กลุ่มเป้าหมายและจำนวนผู้เข้าอบรม

พนักงานที่ปฏิบัติงานส่วนหน้า (Front Line Staff) และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับและบริการ

จำนวน 30 คน/รุ่น

รูปแบบการฝึกอบรม

ฝึกอบรมภายใต้บรรยากาศของความสนุกสนานด้วยแบบฝึกหัดและเกมส์ทางจิตวิทยาที่เรียกว่า "สุนทรียะสนทนา" เน้นการอยู่ร่วมกันอย่างเป็นกันเองและผ่อนคลายพร้อมทั้งให้เห็นคุณค่าของความสุข แต่ได้มีประสบการณ์ตรง (Learning by game) ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าการฟังบรรยายเพียงอย่างเดียว ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิผลตามที่องค์กรคาดหวังไว้ อีกทั้งผู้รับการฝึกอบรมจะได้มีโอกาสสำรวจพฤติกรรมของตนเองที่มีต่อผู้อื่น และความรู้สึกของตนเองที่มีต่อผู้อื่นภายใต้การเอื้ออำนวยจากทีมวิทยากร เพื่อจะได้นำการเรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ได้จริงในการทำงาน

In-house Training จัดอบรมภายในองค์กร

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

www.ptstraining.in.th

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

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีนิติบุคคลได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง

(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ.2548 เป็นต้นไป)