

Service Mind Delivery

อาจารย์กิตติ งามอาจชาว์เลิศ

Course ID	Course Name	Time
	Service Mind Delivery	1 วัน

หลักการและเหตุผล

ทัศนคติเชิงบวกเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นศักยภาพของคน หรือ ผลงานขององค์กร เพราะหากบุคลากรมีทัศนคติเชิงบวกแล้ว ย่อมเป็นแรงจูงใจที่ดีในการพัฒนาตนเองได้ง่ายขึ้น

ดังนั้น หากต้องการพัฒนา Service Mind ให้กับบุคลากรขององค์กร จุดเริ่มต้นอย่างหนึ่งที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง คือ การพัฒนา EQ และสร้างทัศนคติเชิงบวก เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อม และเปิดใจที่จะรับมุมมองใหม่ ๆ และเปิดใจรับการพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

หลักสูตรนี้จึงได้ออกแบบขึ้นเพื่อพัฒนา Service Mind ให้บุคลากรด้วยการพัฒนา EQ และ ทัศนคติเชิงบวก พร้อมแนะแนวทางการให้บริการที่น่าประทับใจเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดี ให้กับลูกค้าได้อย่างยั่งยืน ผ่านการเรียนรู้แบบ Activity Based Learning ให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ แนวทางการให้บริการที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญของการมี Service Mind ผ่านการเรียนรู้ด้วย หัวใจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของทัศนคติเชิงบวกที่ส่งผลต่อคุณภาพการ ให้บริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบแนวทางการปรับความคิดของตนเองให้เป็นเชิงบวกได้
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจแนวทางการสร้างบริการที่ดีจากการบริหารความสัมพันธ์ และการ แสดงออกที่เหมาะสม

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: ความหมายของ Service Mind

- Service Mind คืออะไร
- Service Mind สำคัญอย่างไร
- ทำไมเราต้องสร้างงานบริการให้ลูกค้าประทับใจ
- ปัจจัยสู่ความสำเร็จในงานบริการที่เป็นเลิศ
- เรียนรู้แนวคิดในการมี service mind และการเป็นมืออาชีพในงานบริการ

ส่วนที่ 2: บุคลิกภาพในการบริการ

- บุคลิกภาพในงานบริการที่เหมาะสมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเองและองค์กร

ส่วนที่ 3: การพัฒนา EQ และการสร้างทัศนคติเชิงบวก

- เรียนรู้พฤติกรรมการรับรู้ของแต่ละบุคคล
- ความสามารถทางความคิดที่เป็นบวก การพัฒนาอารมณ์ให้ดี และช่วยเสริมศักยภาพงานบริการที่เป็นเลิศ
- การทำชีวิตให้คิดบวก

ส่วนที่ 4: ธรรมชาติของตัวเราเอง ธรรมชาติของงานบริการ กับ ธรรมชาติของลูกค้า

- เรียนรู้ธรรมชาติของแต่ละบุคคล รู้เขารู้เรา
- ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า
- การสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้าแต่ละแบบ

ส่วนที่ 4: มารยาทการให้บริการ

- มาตรฐานการให้บริการขององค์กร (ถ้ามี)
- มารยาทที่ควรปฏิบัติ และไม่ควรปฏิบัติ ต่อลูกค้า (Dos & Don'ts)
- การควบคุมอารมณ์และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน
- ศิลปะการปฏิเสธอย่างถนอมน้ำใจลูกค้า

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

Workshop	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
Activity 1 : บุคลิกภาพบริการ <ul style="list-style-type: none"> ฝึกการใช้บุคลิกภาพให้เหมาะสมในงานบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> บุคลิกภาพที่เหมาะสมในงานบริการ
Activity 2 : EQ & ทักษะคิดเชิงบวก <ul style="list-style-type: none"> ฝึกการพัฒนาทัศนคติเชิงบวก 	<ul style="list-style-type: none"> วิธีการพัฒนาทัศนคติเชิงบวก
Activity 3 : การสื่อสารที่ทรงประสิทธิภาพ <ul style="list-style-type: none"> ฝึกการสื่อสารให้เหมาะสมกับธรรมชาติของลูกค้าแต่ละแบบ 	<ul style="list-style-type: none"> ทักษะการสื่อสารให้เหมาะสมกับธรรมชาติของลูกค้าแต่ละแบบ
Activity 4 : มารยาทการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> ฝึกการแสดงออกในการให้บริการที่สร้างความประทับใจให้ลูกค้าตามมาตรฐานขององค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> วิธีการให้บริการตามมาตรฐานขององค์กร (ถ้ามี) วิธีการให้บริการที่สร้างความประทับใจให้ลูกค้า

กลุ่มเป้าหมาย

1. ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการทุกระดับ

รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- บรรยาย การเล่าเรื่อง และกิจกรรม Workshops

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none"> การพัฒนาทัศนคติเชิงบวกเพื่อรักษาและพัฒนาการบริการอย่างมี Service Mind บุคลิกภาพที่เหมาะสมในการให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> การแสดงออก และการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมในการให้บริการ

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ หลักสูตร Service Mind Delivery

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 1: ความหมายของ Service Mind</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Service Mind คืออะไร ● Service Mind สำคัญอย่างไร ● ทำไมเราต้องสร้างงานบริการให้ลูกค้าประทับใจ ● ปัจจัยสู่ความสำเร็จในงานบริการที่เป็นเลิศ ● เรียนรู้แนวคิดในการมี service mind และการเป็นมืออาชีพในงานบริการ
10.30 น.	<i>พักเบรก 15 นาที</i>
10.45 น.	<p>ส่วนที่ 2: บุคลิกภาพในการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● บุคลิกภาพในงานบริการที่เหมาะสมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเองและองค์กร <p>Activity 1 : บุคลิกการบริการ</p> <p>ส่วนที่ 3: การพัฒนา EQ และการสร้างทัศนคติเชิงบวก</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เรียนรู้พฤติกรรมมารยาทของแต่ละบุคคล ● ความสามารถทางความคิดที่เป็นบวก การพัฒนาอารมณ์ให้ดี และช่วยเสริมศักยภาพงานบริการที่เป็นเลิศ ● การทำชีวิตให้คิดบวก <p>Activity 2 : EQ & ทัศนคติเชิงบวก</p>
12.00 น.	<i>พักรับประทานอาหารกลางวัน</i>
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 4: ธรรมชาติของตัวเราเอง ธรรมชาติของงานบริการ กับ ธรรมชาติของลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เรียนรู้ธรรมชาติของแต่ละบุคคล รู้เขารู้เรา ● ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ● การสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้าแต่ละแบบ <p>Activity 3 : การสื่อสารที่ทรงประสิทธิภาพ</p>
14.30 น.	<i>พักเบรก 15 นาที</i>
14.45 น.	<p>ส่วนที่ 5: มารยาทการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● มาตรฐานการให้บริการขององค์กร (ถ้ามี) ● มารยาทที่ควรปฏิบัติ และไม่ควรปฏิบัติ ต่อลูกค้า (Dos & Don'ts) ● การควบคุมอารมณ์และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน ● ศิลปะการปฏิเสธอย่างถนอมน้ำใจลูกค้า <p>Activity 4 : มารยาทการให้บริการ</p>
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม