

# การให้บริการด้วยใจ

อาจารย์กิตติ งามอาจชาว์เลิศ

| Course ID | Course Name        | Time  |
|-----------|--------------------|-------|
|           | การให้บริการด้วยใจ | 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. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของทัศนคติเชิงบวกที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบแนวทางการปรับความคิดของตนเองให้เป็นเชิงบวกได้
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจแนวทางการสร้างบริการที่ดีจากการบริหารความสัมพันธ์ และการแสดงออกที่เหมาะสม

## หัวข้อการบรรยาย

### ส่วนที่ 1: ความหมายของ Service Mind

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

### ส่วนที่ 2: บุคลิกภาพในการบริการ และการพัฒนา EQ

- บุคลิกภาพในงานบริการที่เหมาะสมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเองและองค์กร
- เรียนรู้พฤติกรรมมารยาทการรับรู้อของแต่ละบุคคล
- ความสามารถทางความคิดที่เป็นบวก การพัฒนาอารมณ์ให้ดี และช่วยเสริมศักยภาพงานบริการที่เป็นเลิศ
- การทำชีวิตให้คิดบวก

### ส่วนที่ 3: ธรรมชาติของตัวเราเอง ธรรมชาติของงานบริการ กับ ธรรมชาติของลูกค้า

- เรียนรู้ธรรมชาติของแต่ละบุคคล รู้เขารู้เรา
- ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า
- การสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้าแต่ละแบบ

### ส่วนที่ 4: มารยาทการให้บริการ

- มาตรฐานการให้บริการขององค์กร (ถ้ามี) / การพัฒนาความประทับใจในแต่ละ Touch Point
- มารยาทที่ควรปฏิบัติ และไม่ควรปฏิบัติ ต่อลูกค้า (Dos & Don'ts)
- การควบคุมอารมณ์และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน
- ศิลปะการปฏิเสธอย่างถนอมน้ำใจลูกค้า

## กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

| Workshop  | ผลที่คาดว่าจะได้รับ  |
|---|--|
| Activity 1 : บุคลิกภาพบริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ฝึกการใช้บุคลิกภาพให้เหมาะสมในงานบริการ</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• บุคลิกภาพที่เหมาะสมในงานบริการ</li> </ul>   |
| Activity 2 : EQ 6 ทักษะคิดเชิงบวก <ul style="list-style-type: none"> <li>• ฝึกการพัฒนาทัศนคติเชิงบวก</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• วิธีการพัฒนาทัศนคติเชิงบวก</li> </ul>   |
| Activity 3 : การสื่อสารที่ทรงประสิทธิภาพ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ฝึกการสื่อสารให้เหมาะสมกับธรรมชาติของลูกค้าแต่ละแบบ</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ทักษะการสื่อสารให้เหมาะสมกับธรรมชาติของลูกค้าแต่ละแบบ</li> </ul>  |
| Activity 4 : มารยาทการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>• ฝึกการแสดงออกในการให้บริการที่สร้างความประทับใจให้ลูกค้าตามมาตรฐานขององค์กร</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• วิธีการให้บริการตามมาตรฐานขององค์กร (ถ้ามี)</li> <li>• วิธีการให้บริการที่สร้างความประทับใจให้ลูกค้า</li> </ul> |

### กลุ่มเป้าหมาย

1. ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการทุกระดับ

### รูปแบบการฝึกอบรม

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

### ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

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

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ  
หลักสูตร การให้บริการด้วยใจ

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