

เทคนิคการสื่อสาร เพื่อส่งมอบผลงานที่เป็นเลิศ

อาจารย์ปฐมภักดิ์ รักวัฒนกุล

เทคนิคการสื่อสารเพื่อส่งมอบผลงานที่เป็นเลิศ

Course ID	Course Name	Time
	เทคนิคการสื่อสารเพื่อส่งมอบผลงานที่เป็นเลิศ	1 วัน

หลักการและเหตุผล

ทักษะการสื่อสาร เป็นหนึ่งในทักษะสำคัญที่จะช่วยสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกันระหว่างทีมงาน ยิ่งการสื่อสารมีประสิทธิภาพเท่าไร ก็ยิ่งช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีมากขึ้นเป็นลำดับ และส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้ความร่วมมือและผลสำเร็จของงานอีกด้วย

การสื่อสารที่ดี คือการสื่อสารที่เข้าใจเป้าหมายและความต้องการได้ถูกต้องตรงกัน เข้าใจความคาดหวังของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน และสามารถตอบสนองด้วยความเข้าใจ เพื่อสร้างความร่วมมือในการดำเนินการได้อย่างราบรื่น

หลักสูตรนี้ ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้เรียนรู้เทคนิคในการสื่อสารในการประสานงานและทำงานร่วมกับฝ่ายงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปรับแนวทางการสื่อสารและการทำงานร่วมกับคนที่แตกต่างกันได้อย่างราบรื่น เข้าใจแนวทางรับมือความเครียดของตัวเอง และออกแบบแนวทางการทำงานของตนให้เพิ่มความประทับใจกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ผ่านกระบวนการเรียนรู้อย่างมีส่วนร่วม ด้วยการระดมสมอง และ Role Play เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่หลากหลาย และฝึกทักษะสำคัญในการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและน่าประทับใจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารอย่างเข้าใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสร้างความร่วมมือระหว่างการทำงาน
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจแนวทางการทำงานที่แตกต่างกันของคน 4 แบบ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะการสื่อสาร และรับมือกับความกดดันต่าง ๆ ได้อย่างเข้าใจ

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: กรอบความคิด และความเข้าใจเกี่ยวกับ “การทำงานที่เป็นเลิศ”

- การทำงานในโลกยุค Digital Disruption
- ความเชื่อ ต้นเหตุกรอบความคิดและพฤติกรรม
- สูตรแห่งความสำเร็จ ($E + R = O$)

ส่วนที่ 2: การสื่อสารเพื่อแสดงความเข้าใจ

- เรียนรู้ความแตกต่างของผู้ร่วมงานด้วยสัตว์ 4 ทิศ
- 4 องค์ประกอบเพื่อการสื่อสารอย่างเข้าใจซึ่งกันและกัน
 - การสังเกต
 - ความรู้สึก
 - ความต้องการ
 - การขอร้อง
- ทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจ
 - ทักษะการสร้างความสัมพันธ์เชิงลึก (Rapport)
 - ทักษะการพูดที่น่าประทับใจ (Impressive Speaking Skills)
 - ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening Skills)

ส่วนที่ 3: การรับมือกับความเครียด (Stress Handling)

- กลยุทธ์ 4As
 - Avoid the stressor.
 - Alter the stressor
 - Adapt to the stressor.
 - Accept the stressor.
- ความคิดบวกช่วยทุกสิ่ง (Positive Attitude)
 - วิธีคิดบวก และการฝึกด้วยภาษาบวกกับตัวเองและเพื่อนร่วมงาน

ส่วนที่ 4: กำหนดการบริการที่เป็นเลิศในแบบของคุณ (Your Signature Service)

- สร้างเคล็ดลับเฉพาะตัวในงานบริการที่ชนะใจลูกค้าในแบบของคุณ
- STAY-START-STOP เพื่อกำหนดเป้าหมายเปลี่ยนแปลงตนเอง

กลุ่มเป้าหมาย

1. หัวหน้างานทุกฝ่าย / ระดับ

รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 1 วัน (6 ชั่วโมง)
- บรรยาย กิจกรรม และ Workshop

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

พัฒนา	แก้ปัญหา
<ul style="list-style-type: none">• สร้างความประทับใจให้ลูกค้าด้วยการแสดงความเข้าใจ• ทักษะที่ดีต่อการบริการและการสื่อสารกับลูกค้าทุกประเภทได้ดียิ่งขึ้น	<ul style="list-style-type: none">• การมองลูกค้าในแง่ลบ และเก็บความเครียดไว้กับตัวจนส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร เทคนิคการสื่อสารเพื่อส่งมอบผลงานที่เป็นเลิศ

เวลา	รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร
	<p>ส่วนที่ 1: กรอบความคิด และความเข้าใจเกี่ยวกับ “การทำงานที่เป็นเลิศ”</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การทำงานในโลกยุค Digital Disruption ● ความเชื่อ ต้นเหตุกรอบความคิดและพฤติกรรม ● สูตรแห่งความสำเร็จ (E + R = O)
9.00 น.	<p>ส่วนที่ 2: การสื่อสารเพื่อแสดงความเข้าใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เรียนรู้ความแตกต่างของผู้ร่วมงานด้วยสัตว์ 4 ทิศ ● 4 องค์ประกอบเพื่อการสื่อสารอย่างเข้าใจซึ่งกันและกัน <ul style="list-style-type: none"> ○ การสังเกต ○ ความรู้สึก ○ ความต้องการ ○ การขอร้อง
10.30 น.	พักเบรก 15 นาที
10.45 น.	<ul style="list-style-type: none"> ● ทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจ <ul style="list-style-type: none"> ○ ทักษะการสร้างความสัมพันธ์เชิงลึก (Rapport) ○ ทักษะการพูดอย่างน่าประทับใจ (Impressive Speaking Skills) ○ ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening Skills)
12.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น.	<p>ส่วนที่ 3: การรับมือกับความเครียด (Stress Handling)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กลยุทธ์ 4As <ul style="list-style-type: none"> ○ Avoid the stressor. ○ Alter the stressor ○ Adapt to the stressor. ○ Accept the stressor. ● ความคิดบวกช่วยทุกสิ่ง (Positive Attitude) <ul style="list-style-type: none"> ○ วิธีคิดบวก และการฝึกด้วยภาษาบวกกับตัวเองและเพื่อนร่วมงาน
14.30 น.	พักเบรก 15 นาที
14.45 น.	<p>ส่วนที่ 4: กำหนดการบริการที่เป็นเลิศในแบบของคุณ (Your Signature Service)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● สร้างเคล็ดลับเฉพาะตัวในงานบริการที่ชนะใจลูกค้าในแบบของคุณ ● STAY-START-STOP เพื่อกำหนดเป้าหมายเปลี่ยนแปลงตนเอง
16.00 น.	ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม