



Course outline หลักสูตร การบริการที่เป็นเลิศ (Service Plus)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ พัชรี แซ่มซ้าย

วิทยากรอิสระ

อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

หลักการและเหตุผล

โดยปกติในสถานการณ์ปัจจุบัน จะเห็นว่าผู้หันมาให้ความสนใจงานทางด้านงานบริการเป็นส่วนมาก และพยายามที่จะพัฒนาการบริการของตนให้เป็นเลิศ เพราะงานบริการเป็นปัจจัยหลักที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ สามารถรับรู้และสัมผัสได้ด้วยใจ สมดังคำกล่าวของท่านผู้รู้ที่ได้กล่าวไว้ว่า “ได้ใจชื่อว่าได้ทุกอย่าง” ดังนั้นหากหน่วยงานหรือองค์กรใดต้องการประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องผ่านด่านใจของลูกค้าที่มีการจัดการด้านบริการให้เป็นเลิศเพื่อดึงดูดใจลูกค้าให้ได้กลับมาใช้บริการอีกนั่นเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมความรู้และเตรียมความพร้อมให้กับผู้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับงานด้านบริการได้อย่างถูกต้อง ตรงตามมาตรฐาน
2. เพื่อสร้างสรรค้ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ตระหนักถึงคุณค่าที่แท้จริงของการเป็นนักบริการที่ดีและสามารถฝึกฝน พัฒนาตนเองด้านการบริการจนบรรลุวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมายขององค์กร
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับประยุกต์ใช้ในงานและในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม
4. เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี และมีความก้าวหน้าในส่งมอบการบริการที่ดีให้กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร
5. เพื่อเป็นการสนับสนุนพันธกิจหลักขององค์กร ตลอดจนเป็นการเพิ่มชื่อเสียงให้กับองค์กร ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายและได้ผลกำไรสูงสุดจากการประกอบธุรกิจ

หัวข้อการอบรม (Course Outline)

- ❖ การปรับและสร้างพื้นฐานความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ
- ❖ งานบริการกับพันธกิจและค่านิยมหลักขององค์กร
- ❖ ปัจจัยที่มีอิทธิพลและสัมพันธ์กับงานบริการ
- ❖ 7 หัวใจหลัก ที่ควรตระหนักในงานบริการ
- ❖ ทักษะคิดกับเส้นทางสู่การบริการที่เป็นเลิศ
- ❖ การสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้กับลูกค้า
- ❖ เทคนิคการต้อนรับ/การต้อนรับการกลับมาอีกครั้ง
- ❖ เทคนิคการบริการเพื่อสร้างความชื่นชมยินดีตลอดไป

ระยะเวลา: หลักสูตร 1 วัน (6 ชั่วโมง)

วิธีการ (ทฤษฎี 20% เชิงปฏิบัติการ 80%)

- การบรรยาย-สาธิต
- ระดมสมอง – เกมประกอบหลักสูตร - กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์
- การแสดงบทบาทสมมติ

คุณสมบัติผู้เข้ารับการอบรม: พนักงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร

วิธีการประเมินผล

- จากแบบสอบถามและการสังเกต
- จากการสุ่มตัวอย่างทดสอบและทบทวนกลับ
- จากข้อมูลที่ได้รับและการติดตาม วิเคราะห์ประเมินผลจากนามธรรมสู่รูปธรรมจนเกิดประสิทธิผลสูงสุด

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตร “ การบริการที่เป็นเลิศ (Service Plus)”	
เวลา	หัวข้อการฝึกอบรม
9:00 - 10:30 น.	<p>Workshop 1 : การระดมสมอง ความเข้าใจพื้นฐานงานบริการ</p> <p>ส่วนที่ 1 การปรับและสร้างพื้นฐานความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ความเข้าใจพื้นฐานด้านการบริการ ▪ ประสบการณ์การบริการที่หลากหลาย ▪ การบริการแบบ “ครอบจักรวาล” ผู้บริการแบบ “เฉพาะเจาะจง” <p>ส่วนที่ 2 งานบริการกับพันธกิจและค่านิยมหลักขององค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ทบทวนพันธกิจและค่านิยมหลักขององค์กร ▪ งานบริการกับพันธกิจและค่านิยมหลักขององค์กร ▪ วงจรงานบริการ
10:30 – 10: 45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10:45 – 12:00 น.	<p>Workshop 2 : เกม - กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ด้านการบริการ</p> <p>ส่วนที่ 3 : ปัจจัยที่มีอิทธิพลและสัมพันธ์กับงานบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ภาพที่เห็นได้ด้วยตา ▪ ชื่อน่าฟังประสงค์และข้อความค้ำประกันของบุคลากรด้านการบริการ <p>ส่วนที่ 4 : 7 หัวใจหลัก ที่ควรตระหนักในงานบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ความเข้าใจ ภูมิใจ เปิดใจ ได้ใจ ใส่ใจ ร่วมใจ และสุขใจ <p>ส่วนที่ 5 : ทศนคติกับเส้นทางสู่การบริการที่เป็นเลิศ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ การพัฒนาทุกอย่างเริ่มที่ตนเอง ▪ การรับรู้และพัฒนาคุณสมบัติที่สำคัญ ▪ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านการบริการ
12:00 – 13: 00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13:00 - 15:45 น.	<p>Workshop 3 : การระดมสมอง</p> <p>ส่วนที่ 6 การสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจให้กับลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ หลักมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ ▪ สาเหตุที่ลูกค้าหายไปและศิลปะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า <p>ส่วนที่ 7 เทคนิคการต้อนรับ/การต้อนรับการกลับมาอีกครั้ง</p> <p>ส่วนที่ 8 เทคนิคการสร้างความชื่นชมยินดีตลอดไป</p> <p>Workshop 4 : การแสดงบทบาทสมมติ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ แบ่งกลุ่มการแสดงบทบาทสมมติ ▪ ตัวแทนแสดงบทบาทสมมติ ▪ วิทยากรให้คำแนะนำ
15:45 – 16:00 น.	ทบทวน-ถามตอบและปิดการฝึกอบรม