



Course outline ครอบเครื่อง

จิตวิทยาการให้บริการและการจูงใจในฐานะหัวหน้างาน

(Leadership for Customer Service)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

นาย ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach

Leadership and Strategic Development Consultant

หลักการ/แนวความคิด

- การสร้างทีมงานที่มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด ต้องให้ความสำคัญทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก โดยที่หัวหน้าต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในเรื่องของ “ การเอาใจใส่ ” ทั้งกับลูกค้าและทีมงานด้วยตนเอง
- หัวหน้างานที่มุ่งเน้นการพัฒนาทีมงานควรพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำในตัวเอง ให้เกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากทีมงาน ตลอดจนลูกค้าภายนอก และสามารถจูงใจให้ผู้อื่นคล้อยตามแนวความคิดของตัวเองได้
- การสร้างทีมงานให้มีหัวใจในการบริการในสาขาลูกค้าภายนอก ต้องจูงใจและพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาในฐานะ โค้ช คือ ดึงศักยภาพที่มีอยู่ในตัวทีมงานออกมาใช้ให้มากที่สุด และทำให้ทีมงานของตัวเองเกิดเป็นทีมเวิร์คขึ้น ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ◆ เพื่อพัฒนาหัวหน้างานให้เข้าใจ ความหมายของคำว่า “ Customer Service ” อย่างแท้จริงของนโยบายองค์กร
- ◆ เพื่อให้หัวหน้าเปลี่ยนแปลงความคิดเป็นเชิงบวกในเรื่องของการให้บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอก
- ◆ เพื่อพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำให้กับหัวหน้างาน
- ◆ เพื่อให้เทคนิคการจูงใจให้หัวหน้างานนำไปใช้ในการพัฒนาทีมงาน

รายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

- * ดำรงแนวความคิด เรื่อง การเอาใจใส่ลูกค้า
 - เป้าหมายของ “ Customer Service”
 - หลุมพรางทางความคิดเรื่องการให้บริการ
 - เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางด้วยตัวเอง
 - สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

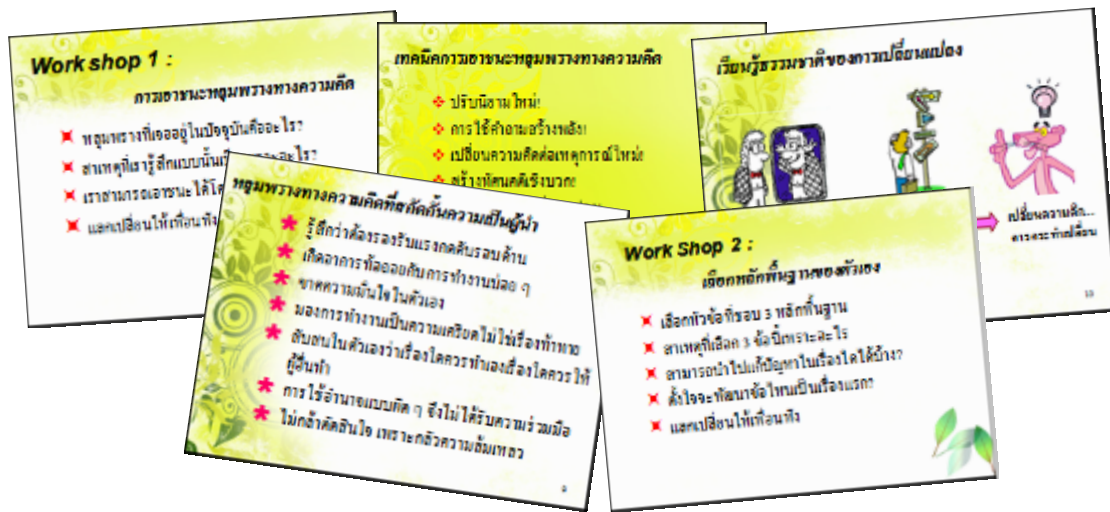
- * สร้างภาวะความเป็นผู้นำในตัวเอง
 - คุณอยากเป็นผู้นำหรือไม่ ?
 - คุณสมบัติแห่งการเป็นผู้นำ
 - การเป็นผู้นำ 360 องศา
 - ความเชื่อเกี่ยวกับผู้นำ

- * เปลี่ยนความคิด...ชีวิตเปลี่ยนแปลง
 - ธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง
 - สร้างทัศนคติเชิงบวกกับบุคคลรอบทิศทาง
 - อุปสรรคของการเปลี่ยนแปลง
 - กล้าฝัน.....กล้าทำ

- * การสร้างทีมงานให้มีหัวใจในงานบริการ
 - เทคนิคการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา
 - เรียนรู้ความต้องการของมนุษย์
 - ผู้นำให้ฐานะโค้ช
 - สร้างทีมเวิร์ค...ทีมในฝัน

- * การบ้าน “ การพัฒนาทีมงาน ” สำหรับการฝึกฝน

ตัวอย่าง Work Shop / กรณีศึกษา



★ ตัวอย่าง Work Shop หัวข้อ “ การชื่นชมตัวเอง ”

◇ วิธีปฏิบัติ

▶ ลองชมตัวเองให้เพื่อนๆ ฟังในด้านต่างๆ เหล่านี้

- จุดเด่น
- ความสามารถพิเศษ
- สิ่งที่มีภูมิใจ

◇ ผลที่ได้รับจาก Work Shop หัวข้อ “ การชื่นชมตัวเอง ”

: การชมตัวเองจะทำให้เกิดความมั่นใจในตัวเองเพิ่มขึ้น คนส่วนใหญ่ให้นิยาม การรักตัวเองการชมตัวเองแบบผิดๆ เช่น เดี่ยวจะหลงตัวเอง , ทำให้เห็นแก่ตัว เป็นต้น ซึ่งการชมตัวเองแบบสร้างสรรค์นั้น จะทำให้เรามีเป้าหมายในตัวเองเพิ่มขึ้นเพราะเราเห็นคุณค่าของตัวเองแล้ว

◇ การนำไปฝึกฝนต่อไป

: ลองฝึกชมตัวเองต่อหน้ากระจกบ่อยๆ เพื่อให้กำลังใจตัวเองในการเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ที่กำลังเจอหรือแก้การท้อถอยได้ ยิ่งชมตัวเองมากหรือบ่อยแค่ไหนจะทำให้เรามีพลัง ในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น

◇ สาเหตุที่ทำให้เราเปลี่ยนตัวเองได้

: คนทุกคนต้องการ คำชม แต่ส่วนใหญ่จะรอจากผู้อื่น เมื่อไม่ค่อยได้ก็จะรู้สึกท้อถอยหรือ หมดแรง ในการทำงาน แต่ถ้าเราชมตัวเองได้ เราก็จะรู้สึกดี เพราะความรู้สึกของเราไม่รู้ หรือกว่าใครชมขอให้ เป็น คำชม ก็พอ

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ ผู้จัดการ

แนวทางในการพัฒนาตามโปรแกรม

- ☑ การฝึกอบรมในรูปแบบของการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ทำให้ผู้เรียนรู้สามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- ☑ การฝึกอบรมมีความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
 - การบรรยาย : เน้นเนื้อหาที่ใกล้ตัว เพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้
 - Work Shop : กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน
 - การนำเสนอ : เกิดการฝึกฝนการแสดงออกและทำงานเป็นทีม
 - การตอบคำถาม : จูงใจให้ผู้ฝึกอบรมได้คิด และแสดงความคิดเห็น
- ☑ กำหนดแนวทางให้ผู้เข้าฝึกอบรม ได้นำความรู้ที่ได้รับไปปรับเปลี่ยนตัวเองทั้งด้านความคิด ความรู้สึกและการกระทำ โดยการพัฒนาตัวเอง ด้วยการฝึกฝนจนกลายเป็นธรรมชาติ
- ☑ การบ้านที่เป็นเป้าหมาย สามารถนำไปจัดทำเป็น โครงการในแง่ส่วนบุคคล และ/หรือ ทีม ที่เหมาะสมตามที่ตัวเองเลือก

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

(รูปแบบการฝึกอบรมโดยรวม)

- ❖ การละลายพฤติกรรม (Ice Breaking)
ปรับจูนแนวความคิดเบื้องต้นของผู้เข้าฝึกอบรมกับเนื้อหาตามหลักสูตร
 - แนะนำตัวเอง
 - คำสำคัญ (Key Words)
 - คำถามสร้างแนวความคิด
- ❖ การสำรวจตัวเอง , การมองเห็นตัวเองและการยอมรับตัวเอง
การทำให้ผู้เข้าฝึกอบรม มองเห็นตัวเอง จะนำไปสู่การอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง
 - ค้นหาหลุมพรางทางความคิดในเรื่องต่างๆ

- สำรวจพฤติกรรมของตัวเองในด้านต่างๆ
- เรียนรู้ธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง
- ❖ กำหนดเป้าหมายที่จะเปลี่ยนแปลงของตัวเอง
กระตุ้นให้ผู้เข้าฝึกอบรม ทดสอบกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองแบบง่ายๆ
 - เลือกเรื่องที่จะลองเปลี่ยนแปลง
 - เปลี่ยนความคิดในเรื่องต่างๆ ด้วยตัวเอง
 - กำหนดแนวทางของตัวเองใหม่
- ❖ กำหนดคุณสมบัติที่จะนำไปพัฒนาตัวเองเพิ่มเติม
เลือกวิธี (How to) ที่เหมาะสมกับ Style ของตัวเอง เพื่อการพัฒนาตัวเอง
 - การเตรียมความพร้อมของตัวเอง
 - วางแผนการพัฒนาตัวเองอย่างมีขั้นตอน
 - เลือกกระบวนการเปลี่ยนแปลงของตัวเอง
 - ปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมใหม่
- ❖ สร้างความคาดหวังก่อนการฝึกอบรม
เทคนิคการทให้ผู้เข้าฝึกอบรมเขียนความคาดหวังและผลลัพธ์เมื่อสิ้นสุดการอบรม
 - ทำให้ผู้เรียนจดจ่อต่อการเรียนรู้ เพราะอยากเรียนของตัวเอง
 - นำเรื่องที่ทำให้เรียนรู้ไปใช้ได้จริง
- ❖ Workshop ประเด็นสำคัญที่สามารถไปฝึกฝนได้
ดำเนินการ Workshop ในเรื่องที่สำคัญเพื่อให้เข้าใจและนำไปฝึกฝนได้จริง
 - กระตุ้นให้ คิด → เขียน → พูด
 - การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันภายใน Class
 - การนำเสนอกลุ่มจากการระดมความคิดเห็น
 - การนำไปใช้ฝึกฝนกับตัวเอง
- ❖ การบ้านเพื่อนำไปฝึกฝนเพิ่มเติม
เรื่องให้ผู้เข้าฝึกอบรมยืนยันกับตัวเองว่าจะนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
 - เรื่องที่ได้รับจากการอบรม
 - เรื่องที่ชอบ
 - เรื่องที่จะนำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก
 - การบ้านของตัวเอง

- ❖ กิจกรรมเสริมการเรียนรู้ให้เกิดความสนุกสนาน
จัดกิจกรรมให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มที่เข้าฝึกอบรมและสอดคล้องกับเนื้อหา
 - เกม / การละเล่น
 - Role Playing
 - นิทานให้แนวความคิด
 - กรณีศึกษา

แนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างยั่งยืน

“การเปลี่ยนแปลงตัวเอง ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีความสุขที่ได้ทำ ”

การสร้างกิจกรรมหลังการฝึกอบรมนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะจะทำให้การพัฒนาตัวเองเกิดความต่อเนื่อง และหากสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมดำเนินการฝึกฝนในเรื่องที่เขาอยากเปลี่ยนแปลงได้ยาวนานก็จะทำให้เขาสามารถสร้างอุปนิสัยใหม่ของตัวเองขึ้นมาได้ เมื่อมีความมั่นใจในการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว เขาก็จะสามารถสร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องอื่นๆต่อไปได้ด้วยตัวเอง อีกทั้งยังสามารถนำไปให้ผู้อื่นได้พัฒนาต่อไปได้ด้วย

กิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาตัวเองได้อย่างต่อเนื่อง สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้ควรเป็นสิ่งที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการฝึกอบรม ทำให้เขานึกถึงบรรยากาศในการฝึกอบรมและเขาเลือกเรื่องที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเอง เพื่อพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น

กิจกรรมที่สามารถดำเนินการได้มีดังนี้

1. การบ้านสำหรับการนำไปฝึกฝนหลังการอบรม
2. เอกสารอ้างอิงสำหรับนำไปประกอบการฝึกฝน
3. เว็บไซต์ด้านการพัฒนาตัวเอง เพื่อศึกษาเรื่องต่างๆเพิ่มเติมที่ pakornblog.com
4. จดหมาย Reminder จากอาจารย์ปกรณ์แวะมาทักทาย
5. สมักร Mailing List รับข่าวสารด้านการพัฒนา
6. การติดตามผล (Follow up) โดยทีม HRD ขององค์กร
7. การติดตามผล (Follow up) โดยทีม วิทยากรผู้ช่วย (มีค่าใช้จ่าย)
8. การสร้างโครงการร่วมกันในองค์กร โดย HRD
9. การดำเนินการ Clinic โดยอาจารย์ปกรณ์ (มีค่าใช้จ่าย)

ผลลัพธ์จากการฝึกอบรม ทุกคนจะมีประเด็นสำคัญของตัวเองที่จะนำไปพัฒนา แต่จะหยุดการพัฒนา กลางคันเพราะไม่สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้ ดังนั้นกิจกรรมเหล่านี้จะช่วยให้เขาสามารถพัฒนาตัวเอง ต่อไปได้ด้วยตัวของเขาเอง

โดยสรุปแนวทางการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องสามารถทำได้โดย

1. ตัวผู้เข้าอบรม พัฒนาตนเอง โดยใช้

- การบ้านที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำไปทำ (ถ้ามี)
- เอกสารเพิ่มเติมสำหรับนำไปฝึกฝน
- แหล่งความรู้เตือนความทรงจำในเว็บไซต์ Pakornblog.com
- Mailing List ความรู้ส่งตรงถึงที่ จาก ทีม วิทยากรผู้ช่วย ถึงผู้เข้าอบรม
- จดหมาย Reminder (ทักทาย) จากอาจารย์ ปกรณ์ 3 ฉบับ (3 เดือน)
- การสร้างโครงการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยผู้เข้าอบรมเอง หรือ ร่วมกับ HRD (ถ้ามี)

2. ติดตามผลการอบรมโดย HRD ของ บริษัทลูกค้า

- HRD ตามการบ้านที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำไปทำ (ถ้ามี)
- การสร้างโครงการพัฒนา / อำนวยความสะดวก ให้ผู้เข้าอบรม พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ติดตามผลการอบรม โดย วิทยากรผู้ช่วย ของ อาจารย์ปกรณ์

- ดำเนินการแทน HRD โดยมีรายงานสรุปผล ความเปลี่ยนแปลงให้

4. Clinic โดย อ.ปกรณ์

- ดำเนินฝึกอบรมเพิ่มเติม โดยให้ผู้เข้าอบรมทำการบ้าน (งานที่ผู้เข้าอบรมบอกว่าต้องการไปพัฒนา) และ อาจารย์ มาให้คำแนะนำ

กรณีการติดตามผลแบบมีค่าใช้จ่าย หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อทีมงานเพื่อขอรายละเอียด รูปแบบและการดำเนินการเพื่อนำเสนอเพิ่มเติม