



Course outline

หลักสูตร การพัฒนาศักยภาพการทำงานเป็นทีม เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมกรให้บริการเหนือความคาดหมาย (*Excellent Services Behavior and Beyond Expectation*)

(หลักสูตร 2 วัน)

โดย

อาจารย์ ก้องภพ ชันติพงศ์พันธุ์

หลักการ/แนวความคิด

ในภาวะของการแข่งขันที่จะต้องต่อสู้กันด้วยการบริการที่มุ่งเน้นความพึงพอใจจากลูกค้า โดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลางบุคลากรขององค์กรทุกคนต้องสร้างพฤติกรรมใหม่ทั้งกาย ทางใจพร้อมทุ่มเททั้งการทำงาน เพื่อรักษาลูกค้าให้ได้และดึงลูกค้าใหม่เพิ่มมากขึ้นและต้องสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่บุคลากรต้องเสริมทักษะงานทางด้านการบริการให้เป็นที่สุดยอด มุ่งเน้นการให้บริการที่เน้นความพึงพอใจสูงสุดจากผู้รับบริการ ซึ่งเป็นนโยบายที่บุคลากรทุกคนต้องปฏิบัติ นอกจากนี้การทำงานในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้บุคลากรต้องมีความพร้อมในการปรับตัว ในการทำงานให้สอดคล้องกับปริมาณงาน สภาพการทำงานและปรับทัศนคติเป็นบวกมีมุมมองที่ดีต่อองค์กรตลอดเวลาและมุ่งเน้นให้การทำงานที่ภายใต้ บทบาทในการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความรู้ความสามารถในการทำงาน เป็นต้น ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นนี้ย่อมส่งผลต่อการทำงานที่ผิดพลาดการบริการที่ไม่ได้รับความพึงพอใจจากลูกค้า ประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลงทัศนคติของบุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญ ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและวิชาชีพหลักสูตรดังกล่าวจึงตอบโจทย์ขององค์กรได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์

1. เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ การทำงานเป็นทีมสร้างความสามัคคีความผูกพัน และการมีส่วนร่วมของพนักงานต่อความสำเร็จขององค์กร โดยผ่านบทบาทของหัวหน้างานในฐานะผู้นำหน่วยงาน
2. ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและเสริมสร้างวุฒิภาวะในรายบุคคลสู่การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ Super Team เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ
3. เพื่อเสริมสร้างศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานมุ่งสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ
4. เสริมสร้างจิตสำนึกรักองค์กร ครอบครวั และสังคม

กรอบในการดำเนินการฝึกอบรม

หลักสูตรการฝึกอบรมตามโครงการการพัฒนาศักยภาพการทำงานเป็นทีมเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมกรให้บริการสู่ความเป็นเลิศ เป็นหลักสูตรที่วิทยากรเป็นผู้อำนวยความสะดวกให้เกิดการเรียนรู้ ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยใช้ เกม และบทบาทสมมุติ ที่เสริมสร้างประสบการณ์ตรงสร้างการเรียนรู้โดยการแข่งขันของกลุ่ม ซึ่งเป็นเทคนิค หรือวิธีการจัดอบรม สัมมนา อีกวิธีหนึ่งที่น่าเนื้อหาวิชาเหมาะสมประสานหลายกิจกรรมเข้าด้วยกัน จะทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมสัมมนาได้แลกเปลี่ยน เรียนรู้ร่วมกัน รู้จักตัวเอง รู้จักเพื่อนร่วมงาน รู้จักองค์กร นำมาการเรียนรู้ถึงคุณค่าและวัฒนธรรมขององค์กร นำสู่การพัฒนา ” และเสริมสร้างวัฒนธรรม ของการทำงานเป็นทีม เข้าใจถึงคุณธรรมเพื่อที่จะได้นำไปสู่กระบวนการปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด เพื่อตอบสนองการทำงานและให้บริการเพื่อการให้บริการขององค์กร หน่วยงานให้เป็นที่ยอมรับการปฏิบัติคนให้มีคุณธรรม ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และครอบครัวของผู้เข้ารับการอบรมอีกทั้งเพื่อให้บุคลากร **ปฏิบัติตามวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร**

ขอบเขตของเนื้อหาการฝึกอบรม (Course Outline)

1. กิจกรรมสัมพันธ์ (Ice Break Activities) เปิดหน้าต่างใจ แลกเปลี่ยนเรียนรู้
 - กิจกรรมเตรียมความพร้อม
 - กิจกรรม Mind Set
 - กิจกรรม Energize/Dynamic
 - กิจกรรมละลายพฤติกรรม
 - กิจกรรมสัมพันธ์
2. การทบทวนตัวเองในรูปแบบจิตปัญญาศึกษา
 - สามรู้เพื่อความสำเร็จในชีวิตการทำงาน รู้ตน รู้องค์กร กับอุดมคติและมุมมองชีวิต ซึ่งเป็นพื้นฐานของการทำงานร่วมกัน
 - การตั้งเป้าหมายเพื่อความสำเร็จ
 - พลังของความคิดพิชิตความสำเร็จผ่านกระบวนการคิดเพื่อสร้างสรรค์
 - จิตเปิด ใจปรับ
 - การใช้ประโยชน์จากความเหมือนความต่างบุคคล
3. การปรับกระบวนการทัศน
 - คุณลักษณะของผู้นำแห่งการบริการ เชื่อ กล้า ลงมือทำ
 - ปัจจัยสำคัญที่ มุ่งเน้นลูกค้าภายใน ลูกค้าภายนอก
 - คุณค่าของการบริการเพิ่มมูลค่า ให้สินค้าและองค์กร
 - การสร้างจิตสำนึกด้านการบริการ (Service Mind)
 - การพัฒนาบุคลิกภาพ ปรากฏการณ์แรกเพื่อความสำเร็จในการบริการ

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ผู้จัดการ / หัวหน้า / ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการวางแผน พัฒนาการตลาด และงานบริการ
- บุคคลทั่วไปที่สนใจ

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

บรรยาย อภิปราย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ระดมสมอง Workshop กรณีศึกษา กิจกรรมการเรียนรู้