



Course outline

ศาสตร์ในการพัฒนาและสร้างสรรค์ภาวะในงานบริการ

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ ไพรัช วนัสบดีไพศาล

Sale/Service/Management Consultant

“วาทะศิลป์ในงานบริการนั้นสำคัญยิ่งนัก

เพราะวาทะช่วยสร้างสรรค์ความรู้สึกที่แสนวิเศษให้กับลูกค้าเสมอ”

หลักการ/แนวความคิด

- การติดต่อสื่อสารสำหรับงานบริการระหว่างพนักงานบริการและลูกค้า มีความสำคัญอย่างมากต่องานบริการที่เกิดขึ้น ประกอบกับ ช่วงระยะเวลาที่จำกัดและไม่แน่นอน ต่อการสื่อสาร ในแต่ละครั้งดังนั้น การสื่อสารด้วยการใช้วาทะศิลป์ ที่สร้างสรรค์กับลูกค้าจึง ส่งผลลัพธ์ที่แสนวิเศษหลายประการ เป็นการส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับตัวของ พนักงานบริการเองและองค์กร ที่สำคัญ วาทะศิลป์ยังช่วยสร้างการจดจำตราตรงที่ประทับใจให้กับลูกค้า
 - เมื่อไรก็ตามที่ลูกค้านึกถึงงานบริการนั้นๆ ลูกค้าจะนึกถึงองค์กรที่ได้สร้างการจดจำที่ตราตรงใจไว้เสมอ ซึ่งวาทะศิลป์ก็ไม่ต่างอะไรกับ ตราสัญลักษณ์ขององค์กรที่จะช่วยสร้างการจดจำ ในอีกรูปแบบหนึ่งต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ พนักงานบริการจึงควรมีความรู้และหลักการที่ถูกต้องในการใช้วาทะศิลป์ต่อลูกค้า
 - หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้พนักงานบริการ ได้มีการพัฒนาวาทะศิลป์ในงานบริการ รวมไปถึงการสร้างบุคลิกภาพที่ช่วยเสริมส่งให้วาทะมีความน่าเชื่อถือ จูงใจ จดจำ ตราตรงต่อ ลูกค้าที่มาใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นการช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับ พนักงาน บริการและสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กรที่นำเสนอานบริการให้กับลูกค้า
- วาทะที่สร้างสรรค์ เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่ม 4 ประการให้เกิดขึ้น คือ
- 1) มูลค่าเพิ่มให้กับตัวเอง

- 2) มูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร
 - 3) มูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้า
 - 4) มูลค่าเพิ่มต่อโอกาสที่มองไม่เห็น
- “ภาวะสร้างสรรค์สิ่งพิเศษให้เกิดขึ้นได้เสมอ”

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้นำความรู้ในศาสตร์ของภาวะในงานบริการไปใช้ได้ถูกต้อง
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้ทักษะทั้งหมดเกี่ยวกับ ศาสตร์ของภาวะที่ผู้เข้ารับการอบรม บริการควรมี
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ก้าวไปสู่การเป็นผู้เข้ารับการอบรมบริการระดับมืออาชีพ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ นำความรู้ไปปรับประยุกต์สร้างสรรค์ภาวะในงานบริการให้สอดคล้องกับธุรกิจขององค์กร

เนื้อหาหลักสูตร

- ★ ภาชนะนั้น สำคัญไฉน
- ★ เรียนรู้ถึงความสำคัญของภาวะสำหรับงานบริการ
- ★ วิเคราะห์ความสามารถของตัวเอง ค้นหาจุดอ่อนจุดแข็งเสริมสร้างความมั่นใจในภาวะ
- ★ วิเคราะห์ภาวะของตัวเองค้นหาจุดอ่อนจุดแข็ง เสริมสร้างภาวะอย่างสร้างสรรค์
- ★ หลักการของภาวะในงานบริการ
 - โครงสร้างของภาวะ
 - องค์ประกอบของภาวะ
 - การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็ง เพื่อสร้างความมั่นใจในการบริการ
 - ภาวะที่สร้างสรรค์และจงใจ
 - ภาวะที่สร้างการจดจำ
- ★ Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
 - ระดมสมอง กลุ่มสัมพันธ์ สร้างสรรค์ภาวะอย่างไรให้ลูกค้าประทับใจ
 - วิเคราะห์จุดที่ควรปรับปรุง
 - วิเคราะห์ให้ผลลัพธ์ที่ได้ของเวิร์กช็อปนี้
- ★ ขั้นตอนการพัฒนาบุคลิกภาพเสริมส่งภาวะของผู้เข้ารับการอบรมบริการ

- ★ การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอก
 - กริยาท่าทางท่วงท่าต่างๆการยืน การเดิน การนั่ง สีหน้า แววตาท่าทางประกอบ
 - การแต่งกายและเครื่องประดับ
 - การดูแลร่างกาย การดูแลผิวพรรณ การแต่งทรงผม การแต่งหน้า
 - การดูแลน้ำเสียง
- ★ การพัฒนาบุคลิกภาพภายใน
 - การมีทัศนคติที่ดี มองโลกในด้านบวก
 - การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์
 - การปรับอารมณ์และความรู้สึกภายใน เพื่อสร้างพลังต่องานบริการ
 - การปรับกรอบความคิดให้สอดคล้องต่องานบริการ เพื่อสร้างประสิทธิผลที่ดีให้กับงานบริการ
- ★ เทคนิคการพัฒนาและสร้างสรรค์ภาวะในงานบริการ
- ★ ปัจจัยแห่งความสำเร็จการสร้างสรรค์ภาวะในงานบริการ
- ★ กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร
- ★ Workshopแบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
 - ให้โจทย์แสดงบทบาทการสร้างสรรค์ภาวะและบุคลิกภาพประกอบ
 - ผู้เข้ารับการอบรมและวิทยากร ร่วมกันวิเคราะห์ความสำเร็จของแต่ละกลุ่มที่นำเสนอ
 - กลุ่มที่มีภาวะและบุคลิกภาพประกอบดีที่สุด จะได้รับของรางวัลจากทางวิทยากร
 - วิทยากรให้ผลลัพธ์ที่ได้ของเวิร์กช็อปนี้
- ★ สรุปเนื้อหาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์จากผู้เข้ารับการอบรม
- ★ ข้อคิดฝากให้กับผู้เข้ารับการอบรม เพื่อนำกลับไปฝึกปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

วิธีการ (ทฤษฎี 30% ปฏิบัติ 70%)

- ✓ การบรรยาย – สาธิต – ประสบการณ์
- ✓ เน้นให้มีส่วนร่วมคิดวิเคราะห์ เพื่อดึงศักยภาพของผู้เข้ารับการอบรมออกมา
- ✓ ระดมสมอง – กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ – เกมส์สอดแทรก – การแสดงบทบาทสมมติ

สไตล์การสอนของวิทยากร

- ✓ Psychology for motivated thinking (การใช้จิตวิทยาเพื่อกระตุ้นความคิด)

- ✓ Training interactive for leverage the real performance (การฝึกอบรมเชิงโต้ตอบสำหรับการใช้ประโยชน์จากการปฏิบัติจริง)
- ✓ Psychology (จิตวิทยา) และ Interactive (เชิงโต้ตอบ)
คือการนำจิตวิทยามาใช้ร่วมในการฝึกอบรม และกระตุ้นความคิดของผู้เรียนอยู่ตลอดในเชิงโต้ตอบแบบอินเตอร์แอคทีฟ

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ ผู้จัดการ
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ พนักงาน

