



Course outline

การอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตร “ 3C เพื่อการเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรสู่ความสำเร็จ”

(3C for Employee Development Successfully)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ ดร.พัชรี แซ่มซ้อย

วิทยากรอิสระ

อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

หลักการและเหตุผล

การสื่อสารเป็นทักษะที่มนุษย์ทุกคนต้องมีการฝึกฝนเรียนรู้และพัฒนาเพื่อทำให้ชีวิตประสบความสำเร็จและอาศัยอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข โดยเฉพาะสังคมที่จัดตั้งเป็นองค์กรเพื่อการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จนั้น พื้นฐานที่จำเป็นและเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งคือเรื่องของการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้วยแล้ว หากพนักงานมีทักษะการสื่อสารที่ผ่านขบวนการขั้นตอนการฝึกฝนได้อย่างสุดยอด มีทักษะการให้บริการได้อย่างสุดเยี่ยม มีทักษะในการบริหารจัดการช่วยลดต้นทุนขององค์กรให้ต่ำลง องค์กรนั้นย่อมเป็นองค์กรที่สุุดเยี่ยมยอดและประสบผลสำเร็จในอนาคตได้อย่างแน่นอน

วัตถุประสงค์

- เพื่อส่งเสริมความรู้และเตรียมความพร้อมให้กับผู้รับการอบรมเกี่ยวกับการสื่อสาร/การบริการได้อย่างถูกต้อง ตรงตามมาตรฐาน
- เพื่อสร้างสรรค้ให้ผู้รับการอบรมได้ตระหนักถึงคุณค่าที่แท้จริงของการเป็นนักสื่อสาร/นักให้บริการที่ดีด้วยการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและสามารถช่วยองค์กรลดต้นทุนให้ต่ำลง โดยผ่านขบวนการฝึกฝน พัฒนาตนเองจนบรรลุวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมายขององค์กร
- เพื่อให้ผู้รับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับประยุกต์ใช้ในงานและในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม

- เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี และมีความก้าวหน้าในการสื่อสารและการส่งมอบบริการที่ดีให้กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจในความมีจรรยาบรรณที่ดีกับหน่วยงานและองค์กร
- เพื่อเป็นการสนับสนุน พันธกิจหลักขององค์กร ตลอดจนเป็นการเพิ่มชื่อเสียงให้กับองค์กร ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลาย และได้ผล
กำไร สูงสุดจากการประกอบธุรกิจ

หัวข้อการอบรม:

- ความสำคัญและความจำเป็นในการสื่อสาร, การให้บริการและการลดต้นทุน
- การเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกสู่ความสำเร็จ
- เทคนิคการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า (Customer 'Satisfaction Techniques)
- เทคนิคการสื่อสารสู่ความสำเร็จ (Communication Effectively Techniques)
- เทคนิคการลดต้นทุนให้ต่ำลง (Cost Reduction Techniques)
- หลักการนำเทคนิค 3C ไปปรับประยุกต์ใช้ในการทำงาน

ระยะเวลา: หลักสูตร 4 ชั่วโมง

วิธีการ (ทฤษฎี 30% เชิงปฏิบัติการ 70%)

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

คุณสมบัติผู้เข้ารับการอบรม: พนักงานที่เกี่ยวข้องในองค์กรทุกคน

วิธีการประเมินผล

- จากแบบสอบถามและการสังเกต
- จากการสุ่มตัวอย่างทดสอบและทบทวนกลับ
- จากข้อมูลที่ได้รับและการติดตาม วิเคราะห์ประเมินผลจากนามธรรมสู่รูปธรรมจนเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตร “ 3C เพื่อการเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรสู่ความสำเร็จ”

(3C for Employee Development Successfully)

เวลา	หัวข้อการฝึกอบรม
14:00 - 15:45 น.	<p>Workshop 1 : กิจกรรมละลายพฤติกรรม/การระดมสมอง /กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> • ความสำคัญและความจำเป็นในการสื่อสาร,การให้บริการและการลดต้นทุน • การเสริมสร้างทัศนเชิงบวกสู่ความสำเร็จ • เทคนิคการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า (Customer ‘Satisfaction Techniques) <ul style="list-style-type: none"> - เทคนิค 6 D - เทคนิค การเอาใจเขามาใส่ใจเรา - เทคนิค 5 ต
15:45 - 16:00 น.	เบรก
16:00 – 17:15 น.	<p>Workshop 2 : เกม – กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์,การแสดงบทบาทสมมุติ</p> <ul style="list-style-type: none"> • เทคนิคการสื่อสารสู่ความสำเร็จ(Communication Effectively Techniques) <ul style="list-style-type: none"> - เทคนิค 7 HEARTs - เทคนิค 101 - เทคนิค 3อ 2ย • เทคนิคการลดต้นทุนให้ต่ำลง (Cost Reduction Techniques) <ul style="list-style-type: none"> - เทคนิค 3P - เทคนิคหยุดจ่าย ขยายเข้า

3 C เพื่อการเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรสู่ความสำเร็จ

17:15 - 17:45 น.	Workshop 3 : การระดมสมอง กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ <ul style="list-style-type: none">• หลักการนำเทคนิค 3C ไปปรับประยุกต์ใช้ในการทำงาน<ul style="list-style-type: none">- หลักการสร้างนิสัยการลงมือกระทำ- พันธสัญญาส่วนบุคคลเพื่อผลของงาน
17:45 – 18:00 น.	ทบทวน-ถามตอบและปิดการฝึกอบรม