



Course outline หลักสูตร พัฒนาบุคลิกภาพสู่งานบริการชั้น 1st class

หลักสูตร 1 วัน

โดย

อาจารย์เปี่ยมศักดิ์ อูไรพันธ์

หลักการและเหตุผล

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบโดยพื้นฐานที่ว่า งานบริการนั้นอยู่ในทุกสายอาชีพ เช่น หมอ พยาบาล ตำรวจ ข้าราชการ พนักงานห้าง ต่างก็ต้องให้บริการเพื่อสร้างความสะดวกสบายและที่สำคัญสร้างความประทับใจแก่ผู้เข้ารับบริการ โดยเฉพาะปัจจุบันที่การแข่งขันทางธุรกิจมีสูงมากขึ้นเรื่อยๆ ลูกค้ามีตัวเลือกมากขึ้น นอกจากคุณภาพและราคาของตัวสินค้าแล้ว การบริการที่ดีของพนักงานก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ และถ้ามาพร้อมกับบุคลิกภาพที่ดีเหมาะสมกับสมกับลักษณะงานแล้วไม่ใช่เรื่องยากเลยที่จะเข้าไปนั่งในหัวใจของลูกค้าตลอดไป

“เพราะที่หนึ่งที่ดีที่สุดสำหรับผู้ให้บริการคือ ที่นั่งในใจลูกค้า”

จากประสบการณ์ตรงที่ได้รับการฝึกอบรมด้านบุคลิกภาพเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีกับงานบริการจากสายการบินระดับประเทศและเรียนรู้ที่จะความเข้าใจถึงความคาดหวังจากลูกค้าจากหลากหลายเชื้อชาติในชั้นเฟิร์สคลาส และชั้นธุรกิจตลอด12ปีที่ผ่านมา ประยุกต์กับทฤษฎีทางจิตวิทยาที่พิสูจน์มาแล้ว หลักสูตรนี้จะเปลี่ยนพนักงานธรรมดาให้เป็นผู้ให้บริการระดับเฟิร์สคลาสด้วยบุคลิกภาพที่มั่นใจตัวเองมากขึ้น, เข้าใจลูกค้ามากขึ้นและใส่ใจในรายละเอียดงานมากขึ้น เพื่อภาพลักษณ์องค์กรที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์หลักสูตร

เพื่อให้ผู้อบรมเข้าใจถึงความสำคัญของบุคลิกภาพของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้อบรมสามารถปรับปรุงท่วงท่าให้เหมาะสมกับงานบริการ, เสริมสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง, สร้างทัศนคติที่ดีและเห็นคุณค่าของงานบริการ, พัฒนาบุคลิกภาพและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรในสายตาลูกค้า, เรียนรู้ถึงเทคนิคการสร้าง ความประทับใจต่อลูกค้าผ่านบุคลิกภาพที่ดี

รายละเอียดเนื้อหาและวิธีการสอน

เวลา	เนื้อหา	กิจกรรม	สื่อการสอน
ช่วงเช้า - 12:00 น.	บุคลิกภาพและการพัฒนา 1. ประเภทของบุคลิกภาพ 2. ประโยชน์ของบุคลิกภาพที่ดี 3. แนวทางการพัฒนา	-ค้นหาและวิเคราะห์บุคลิกภาพในตัวเองผ่านแบบทดสอบ -คนแบบไหนที่คุณเรียกว่า “น้ามอง” ? What if...ถ้าคุณดูดีคุณจะ...	แบบทดสอบ มีวีสควีดีโอ เกมส์
	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริการ 1. การบริการเป็นศาสตร์และศิลป์ 2. การบริการในภาครัฐและเอกชน 3. อุดมการณ์คุณภาพของงานบริการ	-เล่าเรื่อง Omotenashi: การบริการด้วยใจ ธรรมชาติของการบริการในญี่ปุ่น -การบินไทยกับการบริการชั้นเฟิร์สคลาส -แฮร์ประสบการณ์ที่ได้รับบริการทั้งที่ประทับใจและไม่ประทับใจ	เล่าเรื่องผ่าน ประสบการณ์ คลิปวีดีโอ
	บุคลิกภาพกับงานบริการ 1. พัฒนาบุคลิกภาพภายนอก 2. เสื้อผ้าพุดได้ 3. พัฒนาบุคลิกภาพภายใน 4. บุคลิกภาพแบบเปิดและปิด	-ยูนิฟอร์มแบบไหนที่คุณอยากให้พนักงานใส่ ให้ออกความคิดเห็นและอธิบายแต่ละกลุ่ม -เปิดใจ เปิดตัว ด้วยบุคลิกภาพแบบเปิดกัน	กิจกรรมกลุ่ม
พักรับประทานอาหาร กลางวัน 12:00 – 13:00 น.			
ช่วงบ่าย - 16:00 น.	ความประทับใจแรกพบ 1. พลังของภาษา 2. 3 magic words	-ยืน,เดิน,นั่ง แบบไหน ที่คุณดูดี -ฝึกใช้ 3magic words ในการสร้างประโยค	ฝึกปฏิบัติจริง
	บุคลิกภาพที่ต่างกันของลูกค้า 1. อ่านลูกค้าขาดด้วยบุคลิกภาพ 2. การฟังและวิธีรับมือแต่ละกลุ่ม	-แบ่งประเภทของลูกค้าผ่านบุคลิกภาพ -Role play แก้ปัญหาพร้อมอธิบาย	กิจกรรมกลุ่ม แสดงละคร
	ผู้ให้บริการเฟิร์สคลาสในแบบคุณ 1. 1 st class หรือ ชั้นประหยัด 2. สรุป เนื้อหาและตอบข้อสงสัย	-ระบุเป้าหมายระยะสั้นและยาวในการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อประโยชน์ต่องาน	กิจกรรมกลุ่ม อภิปราย

พักเบรก เวลา 10:30 – 10:45 น. และเวลา 14:30 – 14:45 น.