



Course Outline

หลักสูตร “การพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ”

Personality Development in Customer Service Training Course

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ เปี่ยมศักดิ์ อุไรพันธ์

ความเป็นมาของหลักสูตร

ถึงแม้จะมีคำกล่าวที่ว่า “จงอย่าตัดสินคนแค่เพียงภายนอก” แต่ยอมรับเถอะครับว่าในโลกของความเป็นจริงนั้น คนเรานั้นมักจะถูกตัดสินใจจากภายนอกก่อนในแวบแรกที่เห็น หรือแม้แต่ในการสื่อสารระหว่างบุคคล หลายครั้งที่เรามักเชื่อในสิ่งที่เราเห็นมากกว่าสิ่งที่เราได้ยิน รูปลักษณ์ภายนอกสร้างความน่าเชื่อถือส่งผลต่อคนรอบข้างและอีกทั้งยังสามารถสร้างความประทับใจแรกพบได้ด้วย

หลักสูตรและแนวคิด

ในสายงานบริการ อาทิ ธุรกิจโรงแรม โรงพยาบาล สายการบินนั้นการสร้างความประทับใจแรกพบให้เกิดแก่ลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพราะนั่นเป็นภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งบุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญในการ ด้วยแนวคิดที่ว่า บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการนั้นสามารถสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจได้

การมีบุคลิกภาพที่ดีนั้นสามารถฝึกฝนและพัฒนาได้เปรียบเสมือนเป็นทักษะๆหนึ่ง หลักสูตรนี้เปรียบเสมือนกระจกให้ผู้เรียนเห็นบุคลิกภาพตัวตนที่เป็นอยู่และแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อให้เข้ากับงานบริการที่รับผิดชอบอยู่ บุคลิกภาพที่ดีควบคู่กับงานบริการที่เป็นเลิศจะเป็นกลไกสำคัญในการนำธุรกิจบริการให้โดดเด่นท่ามกลางการแข่งขันที่สูงในปัจจุบัน

หลักสูตรนี้เหมาะสมกับ

- ผู้สนใจสมัครเข้าทำงานด้านบริการในธุรกิจโรงแรมและสายการบิน
- พนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่ต้องพบปะติดต่อกับลูกค้าโดยตรง
- พนักงานลูกค้าสัมพันธ์

เนื้อหาหลักสูตร

- ❖ บุคลิกภาพภายนอก
 - ความรู้พื้นฐานในการแต่งกาย
 - เสื้อผ้าหน้าผมในงานบริการ
- ❖ ภาษากายในงานบริการ
 - ยิ้ม, ไหว้อย่างถูกวิธี
 - ท่วงท่าที่สุภาพในการให้บริการ ยืน เดิน นั่ง
- ❖ การสื่อสารในงานบริการ
 - ศิลปะการสร้างความประทับใจแรกพบ
 - สร้างเสน่ห์ในการสื่อสารกับลูกค้า

เมื่อเข้าเรียนหลักสูตรนี้คุณจะสามารถ

- สร้างทัศนคติที่ดีขึ้นต่องานบริการและเห็นคุณค่าในงานบริการ
- มีความมั่นใจในตัวเองมากขึ้นและสามารถสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าได้
- รู้ข้อเด่นข้อด้อยของตนเองและทราบแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพ
- เข้าใจความแตกต่างของบุคลิกภาพของลูกค้าและวิธีการสื่อสาร

สื่อและวิธีการเรียนรู้

- ◆ ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสเรียนรู้วิธีการพัฒนาบุคลิกภาพตนเองผ่านการอบรมเชิงปฏิบัติโดยมีวิทยากรคอยแนะนำตลอดการอบรมเป็นรายบุคคล
- ◆ ผู้เข้าอบรมจะได้รับการประเมินผลในแต่หัวข้อเพื่อทราบข้อดีข้อด้อยผ่านการถ่ายวิดีโอเพื่อชี้ให้เห็นตัวอย่างอย่างชัดเจน
- ◆ ในระหว่างการอบรม ผู้เข้าอบรมจะได้ร่วมกิจกรรมกลุ่มเพื่อฝึกทักษะการสร้างความประทับใจในหลากหลายสถานการณ์เพื่อนำไปใช้ในสถานการณ์จริงในงานบริการ