



## Course outline

# หลักสูตร การจัดการอารมณ์และความเข้าใจการบริการ (GEN Y)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ประเสริฐ สุขไพญ์กุล

## มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการควบคุมอารมณ์ขณะให้บริการและสามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน
- เพื่อเสริมสร้างความชำนาญในการจัดการกับปัญหาด้วยความสุภาพในงานบริการ
- เพื่อสร้างความเข้าใจเรื่องความคาดหวังในการใช้บริการผ่านมุมมองของลูกค้า
- เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์และสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร
- เพื่อเสริมสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าด้วยการบริการที่ดี

## หลักการและเหตุผล

ในทุกวันนี้ลูกค้ามีความคาดหวัง ในการให้บริการ เป็นอย่างมาก องค์กรจึงต้องทำให้ลูกค้าพอใจและพิชิตปัญหาต่างๆของลูกค้าได้เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าโดยหลักสูตรนี้ได้พัฒนาให้มีการจัดการด้านอารมณ์ของตนเองให้เหมาะสมต่อการให้บริการและขอจัดการอารมณ์ของลูกค้าให้หมดไป เพราะการบริการเปรียบได้กับหน้าตาของ องค์กร ดังนั้นเพื่อเป็นการเสริมสร้างทักษะการบริหารจัดการอารมณ์ที่มีประสิทธิภาพ และเข้าใจการบริการได้ดีอีกทั้งเป็นการปรับแนวทางการให้บริการของ GEN Y ให้เป็นในแบบฉบับของมืออาชีพ หลักสูตรการจัดการอารมณ์จะสามารถทำให้ผู้ให้บริการเกิดแนวทางในการให้บริการที่ดีและสร้างการบริการให้เป็นหนึ่งได้

หลักสูตรนี้ได้ออกแบบขึ้นมาเพื่อให้ได้เรียนรู้และเข้าใจถึงความสำคัญของการจัดการด้านอารมณ์ของตนเองและของลูกค้า เพื่อสามารถปรับตัวและตระหนักถึงผลดีและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการจัดการและควบคุมอารมณ์ในการบริการอันจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานได้ในที่สุด

## รายละเอียดเนื้อหาหลักสูตร

### อารมณ์กับงานบริการทางโทรศัพท์

- ทำไมงานบริการห้ามใช้อารมณ์
- ลูกค้าและประเภทของการแสดงอารมณ์ในแบบต่างๆ  
กิจกรรม สร้างวิธีการขจัดปัญหาอย่างเข้าใจ

### ความเข้าใจในงานบริการอย่างยั่งยืน

- งานบริการคือการให้ แบบฉบับการให้ในแบบของ GEN Y
- สร้างจิตสำนึกแห่งการบริการ  
กิจกรรม รับมือลูกค้าที่มีอารมณ์
- วิธีการรับมือปัญหาทางอารมณ์ของลูกค้าแต่ละประเภท

### Bad customer service experience change to the best

- เปลี่ยนฝันร้ายให้กลายเป็นดี (เปลี่ยนนักบริการใจยักษ์ให้เป็นนางฟ้า)
- หลัก 5 ข้อ ควบคุมตนจากการเจรจากับลูกค้า  
กิจกรรม เปลี่ยนประสบการณ์แสนแสบให้กลายเป็นดี

### การควบคุมอารมณ์ฝ่าอุปสรรค

- ศึกษาเคสลูกค้ามีอารมณ์และระดมสมองเพื่อหาทางแก้ไข
- มุมมองที่สองบ่งบอกปัญหาของลูกค้า
- การจัดการอารมณ์ที่เกิดขึ้นหลังการทำงาน