



Course outline

หลักสูตร เทคนิคการบริหารทีมเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ประเสริฐ สุขไพญญ์กุล

วัตถุประสงค์

- ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจถึงวิธีการสร้างแรงจูงใจในการบริการให้เกิดความตื่นตัวผ่านแนวคิดการสร้างทีมเวิร์ค
- ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเองต่อการทำงานเป็นทีมเพื่อส่งมอบบริการอันดี
- ผู้เข้าอบรมสามารถสร้างทัศนคติเชิงบวกผ่านแนวคิดที่สามารถนำไปใช้ต่อยอดเพื่อการบริการที่ดีในชีวิตจริงได้
- ผู้เข้าอบรมสามารถเพิ่มพูนทักษะและมารยาทในการส่งต่อบริการได้อย่างดีเยี่ยม
- ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจถึงการพัฒนาด้านบุคลิกภาพเพื่อต่อยอดการบริการได้เป็นอย่างดี

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรงและสถานะเศรษฐกิจที่ถดถอย การทำงานเป็นทีมจึงนับเป็นเครื่องมือที่พิสูจน์ความสำเร็จในหลายๆ องค์กร. โดยเฉพาะการพัฒนาทีมให้มีความโดดเด่นทั้งบุคลิกภาพ ทักษะการบริการและทำงานเป็นทีมในทิศทางเดียวกัน หากจะกล่าวว่าการทำงานที่เพียบพร้อมด้วยแนวทางเดียวกันเป็นกุญแจสู่การสร้างความยั่งยืนในความรู้สึกของลูกค้าก็ไม่ผิดนัก การทำงานแบบทีมจะช่วยรักษาระดับความรู้สึกในการทำงานให้เข้มข้นอยู่ตลอดเวลา หากปราศจากการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน จะก่อให้เกิดความรู้สึกแตกแยกอันเป็นที่มาของความรู้สึกท้อแท้ หมดกำลังใจและเดินออกจากเส้นทางบริการ

ดังนั้นหลักสูตร เทคนิคการบริหารทีมเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า จึงเปรียบเสมือน เข็มทิศที่ชี้ทางออกซึ่งจะทำให้พนักงานบริการได้เรียนรู้ทั้งเทคนิคการทำงานเป็นทีม การเสริมสร้างบุคลิกภาพในการให้บริการอีกทั้งการปลุกกำลังใจต่อการบริการเพื่อให้ประสบความสำเร็จ

หัวข้อการอบรม

- 8:30 – 9:00 ลงทะเบียน
- 9:00 – 9:15 Ice break
- 9:15 – 10:30 ทีมเวิร์ค การทำงานด้วยการประสานงานที่เป็นเลิศ
- เป้าหมายของทีมเวิร์คเพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืน
 - หัวใจของคำว่า ทีมเวิร์คที่ยอดเยี่ยม (บททดสอบการประสานงานในยุคปัจจุบัน)
 - Workshop การประสานงานด้วยคำว่า จุดเริ่มต้นของทีมเวิร์ค
- 10:30 – 10:45 เบรก
- 10:45 – 12:00 สร้างทีมเวิร์คให้แข็งแกร่งเพื่อบรรลุเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วย
การบริการแบบ QCD
- กลบหลุมพรางทีม เพื่อสร้าง โอกาสและการประสานงานชั้นเลิศ
 - การเปลี่ยนแปลงเริ่มได้ที่ตัวคุณ
 - สร้างความเปลี่ยนแปลงในทีมงานด้วยการเป็นศูนย์กลางทีม
 - Workshop ทดสอบจุดประสานงานเพื่อการส่งต่อการบริการที่เป็นทีม
- 12:00 – 13:00 พักรกลางวัน
- 13:00 – 14:30 องค์ประกอบที่สำคัญของทีมเวิร์ค
- การให้ความสำคัญกับทีมงานและเพื่อนร่วมงาน
 - การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในทีม
 - การใส่ใจซึ่งกันและกันเพื่อการประสานงานอันดี
 - Workshop การค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นในงานบริการ
- 14:30 – 14:45 เบรก
- 14:45 – 16:00 การประสานงานบริการด้วยหัวใจแห่งทีม
- กฎการบริการที่ใช้หลักของทีม
 - หลักการคิดถึงเป้าหมายด้วย 4Cs
 - Q&A

อาจมีการเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมกิจกรรมตามความเหมาะสมเพื่อให้เหมาะกับผู้อบรม

รูปแบบการอบรม บรรยาย 50 % ปฏิบัติ 50 %

หลักสูตรใช้เวลาเรียน 1 วัน ต่อ 1 รุ่น

จำนวนผู้เข้าอบรม ไม่เกิน 30

ควรเน้นที่ Quality ของสินค้าและงานที่รับผิดชอบ Communication ภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่น ที่ต้องรับงานไปทำต่อ หรือต้องรับผลจากการทำงานของหน่วยงานอื่น การส่งมอบงานทั้งส่งให้ลูกค้าทันกำหนด และส่งงานตามกำหนดเวลาภายในองค์กร ของแต่ละหน่วยงาน