



Course outline

หลักสูตร เทคนิคการบริหารอารมณ์แก้ปัญหาอย่างชาญฉลาด

(Emotional Management Professional Techniques)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์ประเสริฐ สุขไพญ์กุล

วิทยากร (Lecture) , วิทยากรที่ปรึกษา (Process Consultant)

กระบวนการ (Facilitator) , ครูฝึก (Trainer) , ผู้ฝึกสอน (Coach)

หลักการ/แนวความคิด

ในทุกวันนี้ลูก้ามีความคาดหวังในเป็นอย่างสูง เราจึงต้องทำให้ลูก้าพอใจและพิชิตปัญหาต่างๆของลูก้าได้เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูก้า โดยหลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาให้มี การจัดการทางอารมณ์ การรับมือกับลูก้าที่ปวดหัว และการแก้ปัญหาอย่างชาญฉลาด เพื่อเสริมสร้างทักษะการบริหารจัดการอารมณ์ ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและจัดการกับปัญหาเหล่านั้น ได้ดี หลักสูตร เทคนิคการบริหารอารมณ์และแก้ปัญหาอย่างชาญฉลาดสามารถให้คำตอบได้ดียิ่ง

หลักสูตรนี้ได้ออกแบบขึ้นมา เพื่อให้ได้เรียนรู้และเข้าใจถึงความสำคัญของการจัดการทางอารมณ์ของตนเอง เพื่อสามารถปรับตัวและตระหนักถึงผลดีและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการจัดการและควบคุมอารมณ์ในการขายและการบริการ อันจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในที่สุุด

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม ได้ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการควบคุมอารมณ์และสามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน
- เพื่อเสริมสร้างความชำนาญในการแสดงออกถึงความสุขในงานขาย
- เพื่อสร้างความเข้าใจเรื่องความคาดหวังในการซื้อขายผ่านมุมมองของลูก้า
- เพื่อเสริมสร้างทักษะการพิชิตปัญหาและความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
- เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์และสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร
- เพื่อเสริมสร้างความประทับใจให้กับลูก้า โดยการครอบครองปัญหา

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

- **แนวคิดการบริหารอารมณ์และการรับมือกับลูกค้าที่ปวดหัว**
 - หลักการและความฉลาดทางอารมณ์ในงานขาย
 - กิจกรรม ทดสอบอารมณ์และการแก้ปัญหาเบื้องต้น (ทดสอบครั้งที่ 1)
 - ลูกค้าที่มาเยือนทั้ง 2 แบบ
- **การขาย VS. อารมณ์**
 - ปัญหาที่พบบ่อย “ลูกค้าโวยวายทำไม?”
 - กิจกรรม ปล่อยปัญหา
 - นิยามลูกค้า “คนที่ต้องการมากกว่าที่คุณคิด และน้อยมากที่คุณจะเข้าใจ”
 - อารมณ์ส่วนผสมที่ไม่ลงตัวของการขาย
- **สาเหตุของความไม่พึงพอใจของลูกค้าและการแสดงออกทางอารมณ์**
 - ระดับความไม่พอใจ 3 ชั้น
 - เรียนรู้ความเข้าใจของลูกค้า
 - “อารมณ์” หลุมพรางที่อยู่ต่อหน้านักขาย
- **“พฤติกรรมลูกค้าที่ไม่ดี” ความเครียดที่พนักงานต้องรับมือ**
 - การรู้ถึงปัญหาและวิธีการเปลี่ยนมุมมองความคิด
 - กิจกรรม ทดสอบพลังความคิด
- **ปัจจัยความสำเร็จสู่การเปลี่ยนแนวคิดเพื่อเป้าหมายในการบริการที่เป็นหนึ่ง**
 - ขั้นตอนการเปลี่ยนความคิด ให้คิดบวก
 - การรู้จักสร้างกำลังใจให้ตนเองในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
 - กิจกรรม สร้างกำลังใจให้คุณคิดต่างอย่างสร้างสรรค์เพื่อการแก้ปัญหาและต่อยอด
- **เคล็ด (ไม่) ลับการรับมือกับลูกค้าเมื่อเกิดปัญหาลูกค้าโวยวาย**
 - การรับมืออย่างเข้าใจด้วย CIA - TO
 - การควบคุมอารมณ์
 - กิจกรรม การแก้ปัญหาลูกค้าที่โวยวายในแบบต่างๆ
 - กิจกรรม ทดสอบอารมณ์และการแก้ปัญหาเบื้องต้น (ทดสอบครั้งที่ 2)
- **“โอกาส” เบื้องหลังปัญหาและความสำเร็จ**
 - มุมมองที่ 3 โอกาสอยู่หลังปัญหา
- **มุ่งสู่การสร้างรูปแบบการทำงานที่มีความสุข**
 - แรงบันดาลใจในการทำงานบันดาลสุข
 - สร้างเหตุและผลรวมถึงการรักในงานที่ทำ
 - กิจกรรม ปรับสมดุล

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

พนักงานทุกระดับ

จำนวนผู้เข้าอบรม

30 คน