



Course outline บริการที่ดีเยี่ยม! ประสบความสำเร็จด้วย 6 คิว (Excellent Service For Success By 6Q)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์สุณิชา ชอบชัย

ที่ปรึกษาและโค้ชพัฒนาศักยภาพ

"งานขาย งานบริการ ที่ดีเยี่ยม บุคลากรควรพัฒนาความฉลาดทั้ง 6 ด้าน"

หลักการ/แนวความคิด

- ❖ องค์กรในปัจจุบันนี้ให้ความสำคัญกับงานบริการเป็นอันดับต้นๆ และเร่งปลูกฝังความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้นนอกเหนือจากด้าน IQ เพื่อพัฒนาความสามารถในการแข่งขันได้มากขึ้น
- ❖ การรู้จักตัวเอง เป็นสิ่งสำคัญที่สุด หากเราสามารถพัฒนาตัวเองได้รอบด้าน ทั้งทาง IQ คือสติปัญญา และยังสามารถอยู่ในสังคมได้อีก กับกาพัฒนาเพิ่ม EQ CQ MQ PQ และ AQ ได้อย่างเหมาะสม เป็นการผสมผสานให้เป็นทีมบริการที่ประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน
- ❖ การบริการเป็นงานที่ทำทายความสามารถมาก ดังนั้นจึงมีองค์ประกอบหลายด้านไม่ได้อาศัยเพียง IQ หรือEQ เท่านั้น ทั้ง 6 Q นี้เน้นให้คนทำงานได้ฝึกวางเป้าหมายที่ทำทายออกมาเป็นแผนการทำงานแบบสำเร็จทุกวันได้เป็นอย่างดี
- ❖ การบริการที่ดีนั้นเราสามารถกำหนดได้อย่างไม่ยึดติดกับตำแหน่ง อำนาจ ความกลัว ความท้อแท้ มองเป็นการสะสมประสบการณ์ชีวิตที่หลากหลาย “เราไม่สามารถเปลี่ยนแปลงคนอื่น สิ่งอื่นได้ แต่เราเปลี่ยนตัวเองให้เข้ากับสิ่งนั้นได้แน่นอน”
- ❖ ศักยภาพทุกคนสามารถพัฒนาให้ถูกต้องและเหมาะสมได้ด้วยตัวท่านเอง หากท่านเลือกพัฒนาได้ตรงกับสไตล์ของท่านงานบริการที่ออกมานั้น “เกินความคาดหวังของลูกค้า” แน่แน่นอน
- ❖ ลูกค้าเชื่อมั่น ในสินค้าและบริการ ก็ต่อเมื่อคุณและทีมงานมีความเชื่อมั่นสิ่งนั้นก่อนเสมอ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจความหมายของ 6Q ในการนำไปประยุกต์ใช้ในงานอย่างเหมาะสม
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเลือกพัฒนา 6Q ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเชื่อมั่นในพัฒนางานบริการของตนเองด้วยภาพลักษณ์ใหม่
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีเทคนิคการบริการที่ดีเยี่ยม ประสบความสำเร็จในการทำงานดีขึ้น

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

🌸 รู้จักเข้าใจอารมณ์การทำงานของตนเอง “ด้านงานขายและบริการ”

- ✦ เราารู้สึกอย่างไรกับงานขาย งานบริการที่เราได้รับผิดชอบ?
- ✦ เรายรักงานขายและงานบริการมากเพียงใด?
- ✦ เราเห็นประโยชน์อะไรบ้างกับงานของเรา?
- ✦ หลุมพรางทางความคิดของเราเกี่ยวกับงานเป็นอย่างไร?
(Workshop : หลุมพรางทางความคิด ...ที่เราเลือกได้)

🌸 รู้จักเข้าใจกับ 6Q ในการ เปลี่ยนความคิด ...พลิกชีวิตคุณ

- ✦ IQ (Intelligence Quotient) ความฉลาดทางด้านสติปัญญา
- ✦ EQ (Emotional Quotient) ความฉลาดทางด้านอารมณ์
- ✦ CQ (Creativity Quotient) ความฉลาดทางการคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- ✦ MQ (Moral Quotient) ความฉลาดทางด้านคุณธรรม จริยธรรม
- ✦ PQ (Physical Quotient) ความฉลาดทางด้านร่างกาย พลานามัยที่สมบูรณ์
- ✦ AQ (Adversity Quotient) ความฉลาดทางการเผชิญและแก้ไขปัญหา

🌸 เรียนรู้การนำ 6Q มาประยุกต์ใช้กับการทำงาน (ขายและบริการ) อย่างเหมาะสม

- ◆ เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์
- ◆ ยอมรับอดีต ลงมือทำปัจจุบัน ฝันถึงอนาคต
- ◆ ธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง

(Workshop : เป็นคนใหม่ในคนเดิมกับสุดยอดนักบริการเริ่มต้นที่นี่)

🌸 สร้างคัมภีร์งานบริการ ที่ดีเยี่ยม...ด้วยตนเอง

- ◆ นิยามงานบริการของทีมงาน
- ◆ ภาพลักษณ์งานบริการในฝันของทีมงาน
- ◆ คุณค่า...ที่คุณคู่ควรในการบริการที่ดีเยี่ยม

- ◆ คุณสมบัติสำคัญของนักบริการมืออาชีพ
(Workshop : สร้างงานบริการขององค์กรที่เป็นเลิศ)

🌸 กระบวนการฝึกฝนความฉลาดทั้ง 6 ด้านเพื่อเพิ่มความสำเร็จ

- ◆ การกำหนดเป้าหมายในการทำงาน
- ◆ การเข้าใจยอมรับการถูกปฏิเสธ
- ◆ วิธีการเอาชนะมิตรและคู่แข่งอย่างชาญฉลาด
- ◆ เทคนิคการเอาชนะข้อโต้แย้งอย่างสร้างสรรค์

🌸 สร้างวัฒนธรรมการบริการที่ดีเยี่ยม ด้วยความฉลาดทั้ง 6 ด้าน

(Workshop : สุข ดี เก่ง ...เร่งวัฒนธรรมการบริการขององค์กร)

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานขายและบริการ
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจทุกท่าน

แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- 🌸 การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) เพื่อให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- 🌸 การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
 - ➡ Adult Learning การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์
 - ➡ Ice break การละลายพฤติกรรมด้วยการรู้จัก ชื่นชมตัวเอง
 - ➡ Sharing การบรรยายเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
 - ➡ Work Shop การสร้างความเข้าใจด้วยตัวเอง
 - ➡ Coaching การให้มุมมอง ใช้คำถาม เพื่อดึงศักยภาพของท่าน
 - ➡ Role Playing การจำลองสถานการณ์ให้เห็น/ฝึกจริง
 - ➡ Goal การมีเป้าหมายร่วมกันในการเรียนรู้/พัฒนาทีมงาน
- 🌸 กำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม นำความรู้ที่ได้รับ ไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

❖ ภาพรวมของหลักสูตร

- ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
- ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่นด้วยตัวเอง
- สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิดของตัวเอง
- เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วนด้วยตัวเอง

❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส

- กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
- กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (อย่างไม่กังวล)
- กระจุกด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
- กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอ กล้าปรึกษาหัวหน้า และกล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ