



## Course outline สร้างแรงจูงใจในการบริการสู่ความเป็นเลิศ (Motivation For Service Excellence)

( หลักสูตร 1 วัน )

อาจารย์สุณิชา ชอบชัย

ที่ปรึกษาและโค้ชพัฒนาศักยภาพ

**"พลัง!...ผู้ให้บริการ เป็นสัญญาณบอกระดับคุณภาพการบริการ"**

### หลักการ/แนวความคิด

- ❖ มนุษย์ทุกคนเป็นสิ่งมหัศจรรย์ของโลก ที่มีจุดเด่น มีศักยภาพ มากมาย ควรดึงความสามารถเหล่านั้น ออกมาฝึกฝน พัฒนาให้เป็นสิ่งที่ดีเลิศอย่างไร้ขีดจำกัด
- ❖ การทำงานที่ท้าทาย ย่อมต้องมีแรงกระตุ้นที่แรงกล้า ทั้งภายในและภายนอก เราควรฝึกฝนพัฒนาการ จูงใจให้ตนเองทำได้ตามเป้าหมายด้วยตนเอง
- ❖ ผู้ให้บริการที่มีความคิดเชิงบวก และมีหัวใจบริการอยู่ภายใน ย่อมถ่ายทอดสู่การบริการที่ดีสู่ ผู้รับบริการ ได้อย่างประทับใจ ในการให้บริการอย่างเต็มใจ
- ❖ การรู้จักตัวเอง ยอมรับความเป็นจริง เป็นคุณสมบัติสำคัญในการพัฒนา ภาวะทางอารมณ์ และ พฤติกรรมที่แสดงออกมาสู่การบริการได้เป็นอย่างดีเยี่ยม
- ❖ การบริการที่ดี มีมาตรฐาน ประสานความพึงพอใจลูกค้าเป็นสำคัญ เราสามารถสร้างได้ด้วยทีมงาน
- ❖ พนักงานมีความสุข ทีมงานทำงานสนุก องค์กรมีชีวิตชีวา นำพาความประทับใจสู่ลูกค้าแน่นอน

### วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ♥ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถดำเนินชีวิตและทำงาน ด้วยแนวคิดเชิงบวก
- ♥ เพื่อให้เห็นผู้เข้าอบรมมีแรงจูงใจในการทำงาน ด้วยการกระตุ้นต่อมสนุกในการทำงานได้เอง
- ♥ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง ทีมงาน และองค์กร ที่เป็นเลิศได้ด้วยการ ร่วมมือร่วมใจ...สร้างร่วมกัน
- ♥ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมรู้จักวิธีสร้างแรงจูงใจจากภายในสู่ภายนอก..สู่ความเป็นเลิศในการบริการ

## เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

### ช่วงเช้า

- ❖ ต้องกระจก... รู้จัก ยอมรับ กับการเป็นตนเอง
  - สำรวจตัวเองอย่างสร้างสรรค์ กับเหตุการณ์ต่างๆ
  - รู้จักหลุมพรางทางความคิดของตนเอง
  - เทคนิคการก้าวข้ามหลุมพรางทางความคิด

### Workshop : กระตุกความคิด..พิชิตความคิดเชิงลบ ด้วยตนเอง

- ❖ ปักธง...เปลี่ยนแนวคิด พิชิตความสำเร็จ
  - รู้จักทัศนคติเชิงบวก / เชิงลบ
  - แนวคิดการทำงานเชิงรุก (Proactive)
  - เปลี่ยนวิธีคิด...ชีวิตเปลี่ยนแปลง
  - คำดีๆ มีคุณค่าต่อการเผชิญ...สู่เป้าหมายร่วมกัน

### Workshop : โปรแกรมแนวคิด พฤติกรรมใหม่ด้วยตนเอง

### ช่วงบ่าย

- ❖ สร้างภาพลักษณ์...การบริการที่เป็นเลิศขององค์กร
  - ภาพลักษณ์บริการในฝันของทีมงาน
  - คุณสมบัติเด่นสำคัญของทีมงาน..สื่อเป็นคุณค่าหลักในการบริการ
  - หลักสำคัญในการบริการที่ดี 5 ประการ

### Workshop : สร้างภาพการบริการที่เป็นเลิศ

- ❖ เสริมวัฒนธรรม...การบริการอย่างประทับใจ...ด้วย 6 Q
  - เก่งงาน
  - เก่งบริหารอารมณ์
  - เก่งคิดสร้างสรรค์
  - เก่งคุณธรรม จริยธรรม
  - เก่งสุขภาพร่างกาย
  - เก่งเผชิญหน้าและแก้ไขปัญหา

### Workshop : ประยุกต์ใช้แนวคิด 6 Q ในการเสริมเสน่ห์การบริการ

- ❖ การบ้านสำหรับฝึกฝน

## ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานบริการ
- ✓ พนักงานที่มีความสนใจ
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ ผู้จัดการฝ่าย

## 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 นำความรู้ที่ได้รับไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ

## รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

- ❖ ภาพรวมของหลักสูตร
  - ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
  - ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่นด้วยตัวเอง
  - สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิดของตัวเอง
  - เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วนด้วยตัวเอง
- ❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส
  - กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
  - กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (อย่างไม่กังวล)
  - กระจุกด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
  - กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอ กล้าปรึกษาหัวหน้า และกล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ