

# สุดยอดหัวใจการบริการ..สู่ความเป็นเลิศ รุ่นที่ 2

## Service Mindset for Excellence

### ความเชื่อที่ทำให้พฤติกรรมคนไม่เหมือนกัน

วันที่จัด วันอังคารที่ 25 มิถุนายน 2562

สมาชิก 3,000 + VAT 7% 210 = 3,210 บาท

เวลา 09:00 – 16:30 น. (ลงทะเบียนเวลา 08.00 น.) รับจำนวน 20 ท่าน

(สมาชิก ส.ส.ท., นักศึกษาปริญญาตรี, หน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ)

สถานที่ ณ ห้องสัมมนา สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ขอยพัฒนาการ 18

บุคคลทั่วไป : 3,500 + VAT 7% 245 = 3,745 บาท

ในงานลูกค้าสัมพันธ์ นอกจากพนักงานผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีจิตใจในการบริการแล้ว ทักษะที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ทักษะการสื่อสาร เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างลูกค้ากับองค์กร ยิ่งสื่อสารมีประสิทธิภาพเท่าไร ก็ยิ่งช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีมากขึ้นเป็นลำดับ ในปัจจุบันพบว่า ทุกองค์กรได้มุ่งให้ความสำคัญต่อการสื่อสารด้านบริการกับลูกค้าอย่างมาก ดังนั้น พนักงานทุกคน โดยเฉพาะผู้ให้บริการติดต่อกับลูกค้า ต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานบริการลูกค้ามากยิ่งขึ้นและสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปซึ่งการให้บริการอย่างดีเลิศ

หลักสูตรนี้ ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมลูกค้าสัมพันธ์ ได้เรียนรู้เทคนิคในการให้บริการที่เลิศด้วยการสื่อสารอย่างเข้าใจลูกค้ามากขึ้น ได้สัมผัสแนวทางการสื่อสารอย่างเป็นระบบ ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสื่อสารด้านบริการให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้า

#### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักรู้ถึงความสำคัญเกี่ยวกับ “งานบริการ” ที่มีความสำคัญและเกิด Service Mindset ขึ้นในตนเองด้วยความเต็มใจและมีความเข้าใจอย่างแท้จริง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดการตระหนักรู้ถึงอุปสรรคและขีดจำกัดในการพัฒนาศักยภาพของตนเพื่องานบริการที่เป็นเลิศ

#### คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

1. พนักงานที่เป็นหัวหน้าทีม
2. หัวหน้างาน/ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางในทุกสายงาน

วิทยากร อาจารย์ปฐมภักดิ์ รักวัฒนกุล C.Ht.

- วิทยากรอิสระ
- Master Coach จาก Thailand Coaching Academy (Jimi the Coach), 2014

#### หัวข้อการอบรมและสัมมนา

##### Module 1 : Service Mindset (จิตใจในงานบริการ)

- ทำไม Service Mind จึงสำคัญต่องานขาย
- จิตใจในงานบริการทั้งลูกค้าภายใน และภายนอก
- พฤติกรรมที่พึงปรารถนาในงานบริการ
- Workshop : Brainstorming ลักษณะหรือพฤติกรรมของพนักงานที่ไม่ประสบความสำเร็จ

##### Module 2 : Unlock your Potential (ปลดปล่อยศักยภาพในตัวคุณ)

- ความเชื่อที่ทำให้พฤติกรรมคนไม่เหมือนกัน
- เรียนรู้เกี่ยวกับความเชื่อ ต้นเหตุกรอบความคิดและพฤติกรรม
- Workshop : ระบุความเชื่อที่ยึดติด, กำหนดความเชื่อที่ไม่ยึดติด และสร้างความเชื่อใหม่
- ปรับมุมมอง ด้วยสูตรแห่งความสำเร็จ E+R=O
- การปรับมุมมองและทัศนคติให้เป็นคนใหม่ (re-born)

##### Module 3 : ศิลปะการสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

- ความสำคัญ ประเภท และองค์ประกอบของการสื่อสาร
- Rapport การสร้างความสัมพันธ์เชิงลึก
- ทักษะการฟังอย่างลึกซึ้ง (Deep Listen Skills)
- ทักษะการพูดอย่างน่าประทับใจ (Impressive Speaking Skills)
- ศิลปะการตั้งคำถาม (The Arts of Asking Questions)

##### Module 4 : กำหนดการบริการที่เป็นเลิศในแบบของคุณ

###### (Your Signature Service)

- คุณสมบัติและบุคลิกภาพ ผู้ให้บริการที่ทำให้การบริการประสบผลสำเร็จ
- สร้างเคล็ดลับเฉพาะตัวในงานบริการที่ชนะใจลูกค้าในแบบของคุณ
- STAY-START-STOP เพื่อกำหนดเป้าหมายเปลี่ยนแปลงตนเอง