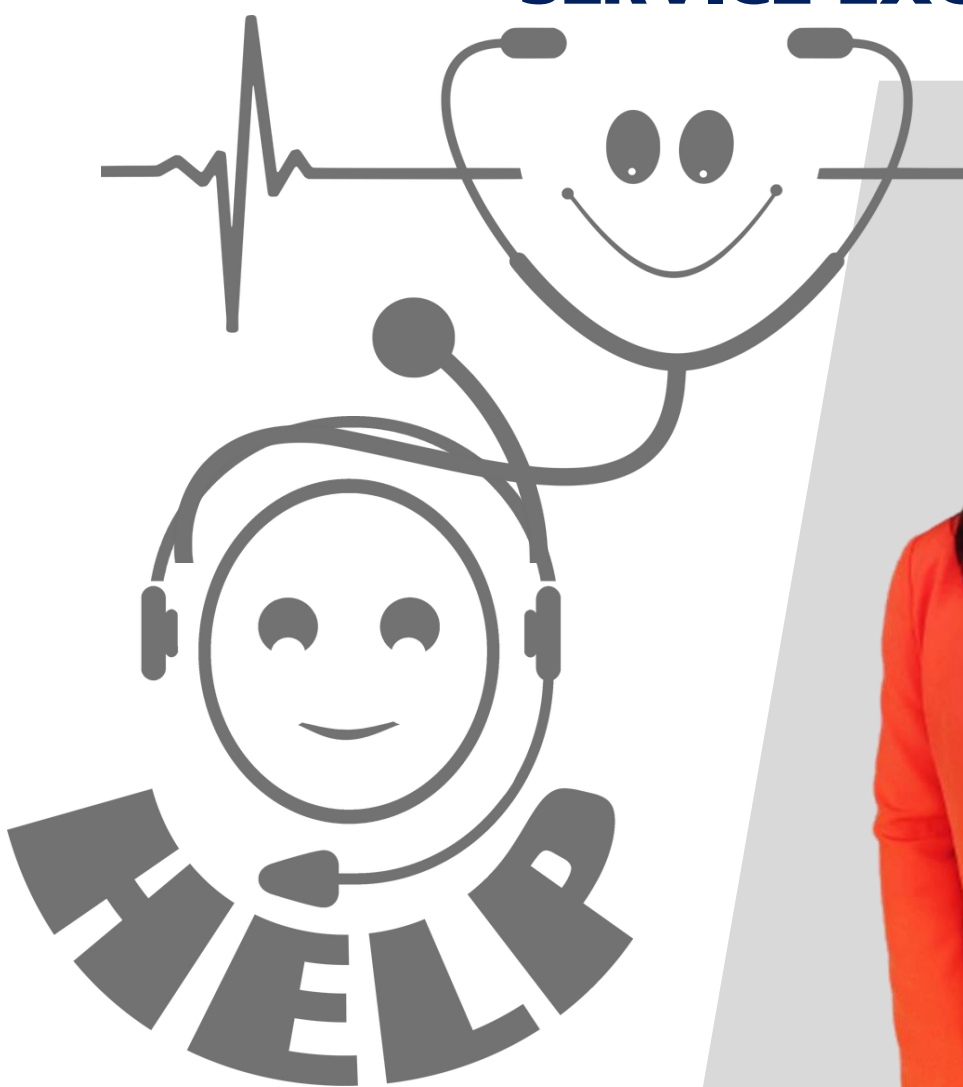


SERVICE MIND TO SERVICE EXCELLENCE



อาจารย์อรพินท์ ธีระตระกูลชัย
(เทรนเนอร์ชั้นนำ)

เคยเจอสถานการณ์เหล่านี้ในองค์กรหรือไม่

- เข้าใจในงาน รู้หน้าที่ แต่ขาดจิตอาสา
- ทำงานแค่ตามหน้าที่ ถือว่าสมบูรณ์แล้ว
- ขาดความใส่ใจต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ ทั้งลูกค้าภายในและภายนอก
- คิดว่างานและสิ่งที่ทำดีอยู่แล้ว ไม่จำเป็นที่ต้องพัฒนา เรียนรู้เพิ่มเติมให้ทันกับโลกของการแข่งขัน
- พนักงานขาดแรงจูงใจในการให้บริการจึงทำงานเชิงรับมากกว่าเชิงรุก

หลักสูตร บริการด้วยใจเหนือความคาดหมาย จะทำให้ผู้อบรม

- เปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานในฐานะผู้ให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการ
- เข้าใจความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกธุรกิจ เพื่อปรับตัวและทำงานแบบ Pro-Active
- สร้างจิตสำนึกในงานบริการ ให้กับผู้รับบริการที่มากกว่าการทำงานในหน้าที่
- สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานบริการทั้งภายใน - ภายนอกได้จริง

รูปแบบการฝึกอบรม

- เปิดและปรับทัศนคติก่อนสร้างความตระหนักรู้ ก่อนนำสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์
- เรียนรู้ผ่านรูปแบบวิธีการสอนที่หลากหลายผ่านกิจกรรมกลุ่ม/เกม/VDO/Case Study และ Workshop มายมาย ที่ให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ (Activities Base Learning) และเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning)
- ผู้เรียนมีโอกาสดำเนินฝึกปฏิบัติจริงเพื่อให้เกิดทักษะก่อนนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง (Participative Techniques)
- เรียนรู้ผ่านรูปแบบการโค้ชชิ่ง ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาตัวเองอย่างยั่งยืน
- บรรยายภาคการเรียนรู้เป็นแบบสนุกสนานและเป็นกันเอง ชวนติดตาม ไม่น่าเบื่อ เปิดโอกาสให้ผู้อบรม แสดงออก ตอบโต้พร้อมแสดงความคิดเห็น เน้นการเรียนรู้ร่วมกัน สำรวจพฤติกรรมตนเองผ่าน ประสบการณ์จริง



Lecture 40%



Brainstorm 30%



Activity 30%

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com

เนื้อหาหลักสูตร

หัวใจสำคัญของคนทำงานและผู้ให้บริการ

- การบริการสำคัญอย่างไร
- มุมมองต่องานบริการเป็นอย่างไรในปัจจุบัน
- ทัศนคติสำคัญอย่างไรในการให้บริการ
- บริการที่ดีจากใจเป็นอย่างไร
 - Workshop : การบริการที่ดีและไม่ดีแตกต่างกันอย่างไร
 - Activity I: 1 to H

ยกระดับคุณภาพผู้ให้บริการแบบมาตรฐานให้เป็นผู้ให้บริการเหนือชั้น (Service Excellence)

- การบริการ 3 ระดับมีอะไรบ้าง
- กฎทองคำในการให้บริการ
- การสื่อสารในงานบริการ
- การควบคุมอารมณ์ในการให้บริการ
 - Workshop: ปัญหาที่พบในงานบริการมีอะไรบ้าง

บุคลิกภาพในการให้บริการในฐานะตัวแทนขององค์กร

- 6S ที่ควรมี เพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ
- เสน่ห์ที่ช่วยยกระดับการบริการแบบ 4S
- กฎเหล็ก 8 ประการในฐานะตัวแทนองค์กร
- บุคลิกที่ดีเริ่มได้ด้วยตัวเรา
 - Workshop : สัมรวจบุคลิกภายในและภายนอก
 - Activity II : ยิ้มไหว้ ทักทายกัน

ระยะเวลาการอบรม

- 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น.

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com