

UP YOURS SERVICE MIND TO PROFESSIONAL HR

อาจารย์สาโรจน์ พึ่งไทย

HR เป็นหน่วยงานหนึ่งที่เราเรียกได้ว่าใกล้ชิดบุคลากรในองค์กร ซึ่งทำหน้าที่เป็นทั้งให้คุณและให้โทษแก่เจ้าขององค์กรเลยทีเดียว ในขณะเดียวกันก็ต้องเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับบริการด้วยเช่นกัน HR จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเป็นจะเป็นที่ชื่นชอบของพนักงานในองค์กร ซึ่งจะเป็นตรงนั้นได้ ก็ต้องอาศัยการให้บริการที่ดี โดยต้องมี mindset ในการบริการว่าพนักงานทุกคนในองค์กรเป็นลูกค้า แล้ว HR ก็ให้บริการพนักงานโดยเปรียบเสมือนลูกค้าขององค์กร ซึ่งจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการรับบริการ

ดังนั้นสิ่งที่หน่วยงาน HR ควรจะทำเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก็คือ

- ต้องเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ ว่าเขาต้องการอะไร
- เราจะตอบสนองความต้องการของเขาให้ได้อย่างเต็มที่นั้น จะต้องทำอย่างไร

สิ่งเหล่านี้ที่ HR จะต้องศึกษา และทำความเข้าใจผู้ที่มาใช้บริการอย่างถ่องแท้ เหมือนกับที่ฝ่ายบริการลูกค้าศึกษาความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ และสร้างสรรคการให้บริการที่ดีออกมา

ต้องสร้าง Brand ให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการทราบว่า ถ้าเข้ามาใช้บริการแล้วจะได้รับบริการอย่างไร เมื่อเข้ามาใช้บริการกับเราแล้ว จะได้บริการที่ดีอะไรบ้างกลับไป ไม่ใช่รู้สึกในทางตรงกันข้าม หรือส่ายหน้า และที่กล่าวมาทั้งหมดคือจิตใจให้บริการ นั่นเอง

วัตถุประสงค์ของการอบรม

- ผู้เข้าอบรมตระหนักรู้ถึงความสำคัญของงานบริการเพื่อเกิดความรู้สึกที่ดีในการช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกันในองค์กร
- เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าภายในและภายนอกให้ตรงจุด
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีบุคลิกภาพ พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่
- เป็นตัวแทนขององค์กรในการให้บริการทั้งผู้รับบริการภายในและภายนอก

CONTACT

หัวข้อการเรียนรู้

การเปลี่ยนแปลงกับเป็นความจริงในปัจจุบัน

- Check-in ทักทาย สร้างบรรยากาศผ่านกิจกรรม “Who are you”
- ชวนคิด ชวนคุย โดยแบ่งกลุ่มพูดคุย “ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น คุณพบการเปลี่ยนแปลงอะไรเกิดขึ้นบ้าง ที่เกี่ยวกับงานบริการที่เกี่ยวข้องกับงาน HR” เช่นการเปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการ (พนักงาน) , การเปลี่ยนแปลงของบรรยากาศ/สภาพแวดล้อม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวผู้เข้าอบรมเอง (ความคิด,ความรู้สึก,พฤติกรรม)

คุณค่างานบริการเริ่มต้นได้จากแนวคิดในตัวเรา

- ,เราจะเพิ่มคุณค่าในงานบริการให้เกิดขึ้นมากกว่าที่เป็นอยู่ได้อย่างไรบ้าง?
- เข้าใจเขา ปรับที่เรากับกิจกรรม “นก 4 ตัว”
- “ทัศนคติเชิงบวก...อาวุธลับนักบริการ”
 - พฤติกรรมการแสดงออกในการบริการที่ประสบความสำเร็จ
 - วัตถุประสงค์การบริการ Services
- “บริการ” ในมุมมองของลูกค้าทั้งภายในและภายนอก
 - Core Service

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อการบริการที่ประทับใจ

- ปรับเปลี่ยนทัศนคติจาก “บ่น” เป็น “บอก”
- ข้อดีของการเปิดใจรับฟังการสื่อสารจากคนอื่น

เส้นทางสู่ความเป็นเลิศ

- “ปัญหาคือขุมทรัพย์” (บริหาร 3Q กับสถานการณ์จริง)
- ความสามารถในการเผชิญหน้าและรับมือกับปัญหาแบบ Proactive
- สร้างแรงบันดาลใจเพื่อกำหนดเป้าหมายการบริการร่วมกัน

รูปแบบการฝึกอบรม

- บรรยายและ Story Telling สร้างแรงบันดาลใจในการยกระดับการบริการ 60%
- Workshop ระดมสมอง และเกมส์การเรียนรู้ 40%

ระยะเวลาในการอบรม

- 1 วัน (09.00 – 16.00 น.)

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com