



## โครงการฝึกอบรม

# หลักสูตร “เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร” จังหวัดชลบุรี

จัดโดย

สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

\*\*\*\*\*

### หลักการและเหตุผล

ในโลกปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงขึ้นทุกขณะทั้งภาครัฐและภาคเอกชน อีกทั้งองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ต่างมีบทบาทและความมุ่งมั่นในการสร้างความสำเร็จขององค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ อย่างยั่งยืน ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การมีส่วนร่วมทางสังคม ด้านเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรจึงนับเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากบุคลากรเป็นฟันเฟืองที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององค์กรและมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะรักษาสถานภาพขององค์กรและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้เป็นที่ประจักษ์จนเกิดการยอมรับ นำเชื่อถือและจดจำ ตลอดจนการสร้างความสำเร็จที่มั่นคงให้กับผู้บริหารและบุคลากรขององค์กร ตลอดจนผู้รับบริการและลูกค้า นั่นก็คือ “การบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence)”

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในทุกหน่วยงานและทุกองค์กร ควรมีทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการ การปรับเปลี่ยน Mindset เพื่อสร้างความแข็งแกร่งภายในและหัวใจการบริการแล้ว ยังมีเนื้อหาครอบคลุมการพัฒนาทักษะเทคนิคการสื่อสาร และศิลปะการให้ข้อมูล ตอบคำถามหรือข้อร้องเรียนให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด เพื่อสร้างเสน่ห์และเพิ่มคุณค่าของการให้บริการที่ประทับใจ และลดการต่อต้านด้วยกลยุทธ์และเทคนิคต่าง ๆ ที่จะสามารถสร้างสรรค์การให้บริการและร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จและเป็นเลิศได้

ด้วยความสำคัญดังกล่าว สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงได้กำหนดจัดโครงการฝึกอบรม หลักสูตร “กลยุทธ์และเทคนิคการบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร” ขึ้น

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม

1. ได้เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของงานบริการและการบริการด้วยใจ
2. ได้เสริมสร้างทักษะและเทคนิคในการบริการที่มีคุณภาพ ด้วยหลักบริการสู่ความสำเร็จ C-A-R-E
3. ได้ทราบถึงทัศนคติที่มีต่อการให้บริการอย่างถูกต้อง รู้วิธีค้นหาความแข็งแกร่งพร้อมสร้างเสน่ห์ในการให้บริการ
4. ได้มีการพัฒนาเทคนิคการสื่อสารในการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อพิชิตใจลูกค้าซึ่งนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการขององค์กร

วิธีการฝึกอบรม ประกอบด้วยการบรรยาย มีการทำ (Workshop) ฝึกปฏิบัติ Case study ตลอดจนการฝึกอบรม

### วิทยากร

อาจารย์ณัฐกานต์ อร่ามวิทย์ : นักวิชาการอิสระ และมีประสบการณ์ทำงานกับผู้บริหารระดับสูงทั้งภายในประเทศและต่างประเทศกว่า 10 ปี ในองค์กรชั้นนำของโลกและได้รับการจัดอันดับใน Fortune 500

### ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ฝ่ายที่ต้องให้บริการลูกค้า ทั้งภาคราชการ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน และผู้สนใจทั่วไป รับจำนวน 50 คน (สามารถมาเป็นทีมได้)

วัน เวลา และสถานที่

วันจันทร์-วันอังคารที่ 1-2 พฤษภาคม 2560 (จำนวน 2 วัน) เวลา 09.00-16.00 น.  
ณ โรงแรมซีพีริช จอมเทียน ถนนชายหาดพัทยาจอมเทียน จังหวัดชลบุรี

ค่าลงทะเบียนในการอบรม

คนละ 3,500 บาท **ไม่รวมค่าที่พัก** (รวมกระเป๋า เอกสาร ทำเนียบรุ่น อาหารกลางวัน เครื่องดื่ม-อาหารว่าง)  
ผู้เข้ารับการอบรมจากส่วนราชการสามารถเบิกค่าลงทะเบียนจากต้นสังกัดได้ ตามหนังสือของกระทรวงการคลัง เรื่องระเบียบ  
กระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมของส่วนราชการ สำหรับพนักงานรัฐวิสาหกิจ และองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น  
สามารถเบิกค่าลงทะเบียนจากต้นสังกัดได้ตามระเบียบของแต่ละหน่วยงาน

การให้ใบรับรอง

ผู้ผ่านการอบรมตลอดหลักสูตรจะได้รับใบรับรองจากสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งลงนามโดยท่านอธิการบดี และผู้อำนวยการสำนัก

\*\*\*\*\*

**กำหนดการฝึกอบรม**

เวลา	หัวข้อวิชา	วิทยากร
<p><u>วันแรก</u></p> <p>08.00-09.00 น.</p> <p>09.00-16.00 น.</p>	<p>ลงทะเบียนและรับเอกสาร / แนะนำโครงการ</p> <p>การสร้างทัศนคติบวก และ Service Mind ในการบริการด้วยใจที่ยั่งยืน</p> <p>-สร้างความรู้ความเข้าใจในธรรมชาติของงานบริการ / การสร้างจิตสำนึกและทัศนคติ ทางบวกต่อตนเองและผู้มาใช้บริการ / การปรับ Mindset เพื่อสร้างหัวใจบริการสู่การ พัฒนาศักยภาพของการให้บริการที่รวดเร็ว และน่าประทับใจ / วิธีเปลี่ยนกรอบความคิดเพื่อ เอาชนะความเบื่อหน่ายในการให้บริการ / Workshop</p> <p>การพัฒนาศักยภาพ และค้นหาความแข็งแกร่งของตนเอง</p> <p>เพื่อคุณภาพงานบริการระดับมืออาชีพ</p> <p>-การค้นหาจุดแข็งของตนเอง / การสร้างเสน่ห์ในการบริการ / การพัฒนาทักษะการ ให้บริการด้วยเทคนิค Service Value &amp; Staff Value / Case study Workshop</p> <p>กลยุทธ์การพิชิตใจผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจสู่การบริการที่เป็นเลิศ</p> <p>ด้วย 2 อุปนิสัย คือ</p> <p>1.การสร้างนิสัยไม่เอาเปรียบผู้อื่น (Win-Win)</p> <p>2.การมีนิสัยเข้าใจผู้อื่นก่อนที่จะให้ผู้อื่นเข้าใจเรา (Proactive Service)</p> <p>เทคนิคการเอาชนะกับดักการบริการด้วยกลยุทธ์แนวใหม่ “EQ+1”</p> <p>-เทคนิคและวิธีการควบคุมอารมณ์ขณะให้บริการ / Workshop &amp; Case study</p>	<p>อาจารย์ณัฐกานต์ อร่ามวิทย์</p>
<p><u>วันที่สอง</u></p> <p>09.00-16.00 น.</p> <p>16.00-16.30 น.</p>	<p>เทคนิคการใช้ Service Mind เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ด้วยสูตรสำเร็จ C-A-R-E</p> <p>C = Communication / Commitment / Comfort</p> <p>A = Ability / Active</p> <p>R = Readiness / Respect / Response</p> <p>E = Enthusiasm / Extra Touch</p> <p>การตอบโต้ที่ได้ตรงใจของผู้รับบริการและลูกค้า / Workshop</p> <p>การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการให้บริการอย่างมืออาชีพ</p> <p>การใช้ศิลปะการสื่อสารในการบริการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ต่อหน้าและ ทางโทรศัพท์ / Workshop &amp; Role Play Session</p> <p>พิธีมอบใบรับรองและปิดการอบรม</p>	<p>อาจารย์ณัฐกานต์ อร่ามวิทย์ (ต่อ)</p>

หมายเหตุ : พักรับประทานเครื่องดื่มและอาหารว่าง ช่วงเช้า 10.30-10.45 น. ช่วงบ่าย 14.30-14.45 น.  
พักรับประทานอาหารกลางวัน เวลา 12.00-13.00 น