



โครงการฝึกอบรม

หลักสูตร “เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร” จังหวัดขอนแก่น

จัดโดย

สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

หลักการและเหตุผล

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

ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในทุกหน่วยงานและทุกองค์กร ควรมีทัศนคติเชิงบวกต่องานบริการ การปรับเปลี่ยน Mindset เพื่อสร้างความแข็งแกร่งภายในและหัวใจการบริการแล้ว ยังมีเนื้อหาครอบคลุมการพัฒนาทักษะเทคนิค การสื่อสาร 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 และมีประสบการณ์ทำงานกับผู้บริหารระดับสูงทั้งภายใน ประเทศและต่างประเทศกว่า 10 ปี ในองค์กรชั้นนำของโลกและได้รับการจัดอันดับใน Fortune 500

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

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

วัน เวลา และสถานที่

วันพุธ-วันพฤหัสบดีที่ 23-24 สิงหาคม 2560 (จำนวน 2 วัน) เวลา 09.00-16.00 น.
ณ โรงแรมโฆษะ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ค่าลงทะเบียนในการอบรม

คนละ 3,500 บาท **ไม่รวมค่าที่พัก** (รวมกระเป๋า เอกสาร ทำเนียบรุ่น อาหารกลางวัน เครื่องดื่ม และอาหารว่าง) ผู้เข้ารับการอบรมจากส่วนราชการสามารถเบิกค่าลงทะเบียนจากต้นสังกัดได้ ตามหนังสือของกระทรวงการคลัง เรื่องระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมของส่วนราชการ สำหรับพนักงานรัฐวิสาหกิจและองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น สามารถเบิกค่าลงทะเบียนจากต้นสังกัดได้ตามระเบียบของแต่ละหน่วยงาน

การให้ใบรับรอง ผู้ที่ผ่านการอบรมตลอดหลักสูตรจะได้รับใบรับรองจากสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งลงนามโดยท่านอธิการบดี และผู้อำนวยการสำนัก

กำหนดการฝึกอบรม

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

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