

รายงานสรุปบทเรียน

ชื่อโครงการฝึกอบรม : หลักสูตร การให้บริการที่เป็นเลิศ MS๐๗
วันที่เข้ารับการอบรม : วันอาทิตย์ ที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๗
สถานที่ : ผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (OCSC Learning Portal)
จัดโดย : อาจารย์สุนิชา ชอบชัย ผู้อำนวยการสถาบัน PP LEARNING
ผู้จัดทำรายงาน : นางสาวชลดา สิงห์ลอ เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้

๑. เพื่อสร้างกรอบความคิดให้มีความรักในงานบริการ
๒. เพื่อพัฒนาความรู้ทักษะในการให้บริการแบบมืออาชีพ
๓. เพื่อพัฒนาประยุกต์ใช้เทคนิคในการแก้ไขปัญหา
๔. เพื่อจะได้มีความสุขที่จะได้เป็นเจ้าหน้าที่บริการมืออาชีพให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สรุปเนื้อหาการฝึกอบรม :

งานบริการ คือ กิจกรรมที่จะทำให้ลูกค้ามีความประทับใจ ผลดีจะสะท้อนกลับมาที่องค์กร

แผนการเรียนรู้

- สำรวจมุมมองการทำงานบริการด้วยคำถามชวนคิด
ความเชื่อ ความคิด ความรู้สึกและประสบการณ์
กับดักความคิดเชิงลบในการให้บริการพร้อมเทคนิคในการปรับเปลี่ยนตัวเอง
- ความกังวลในการทำงานบริการ ณ จุดบริการ
ความเชื่อ ความคิด ความรู้สึกและประสบการณ์
กับดักความคิดเชิงลบในการให้บริการพร้อมเทคนิคในการปรับเปลี่ยนตัวเอง
- เรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้า
เรียนรู้ธรรมชาติลูกค้า
ประเภทลูกค้า ๔ แบบ พร้อมแนวทางการให้บริการที่เหมาะสม (DISC)
- หลักการและหัวใจสำคัญของการให้บริการที่เป็นเลิศ
หลักการจิตวิทยาบริการ
หัวใจสำคัญของคำว่า (SERVICE)

- กรณีศึกษาและตัวอย่างสถานการณ์

ลูกค้าไม่พอใจในการบริการ

ลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ

ลูกค้ามีประสบการณ์ไม่ดีมาก่อน

ลูกค้าต้องการร้องเรียนผู้บริหาร

- ทักษะสำคัญในการให้บริการที่เป็นเลิศ

การมีบุคลิกภาพที่ดีทั้งภายในและภายนอก

การสื่อสารสร้างสรรค์ด้วยคำสำคัญ

การเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพ FBI

การบริหารข้อขัดแย้งและข้อเรียนด้วยหลักจิตวิทยาเชิงบวก

- ทัศนคติ การเรียนรู้

มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน

มีความใฝ่เรียนรู้สูง

มีจิตใจในการเป็นผู้ให้บริการจากหัวใจ

มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่

มีความสุขและสนุกกับการให้บริการ

สำรวจมุมมอง

สำรวจตัวเอง : ความรู้ : ทักษะ : ทัศนคติ

จิตวิทยาบริการ คือ กระบวนการทำให้เกิดการสื่อสารที่เข้าใจ

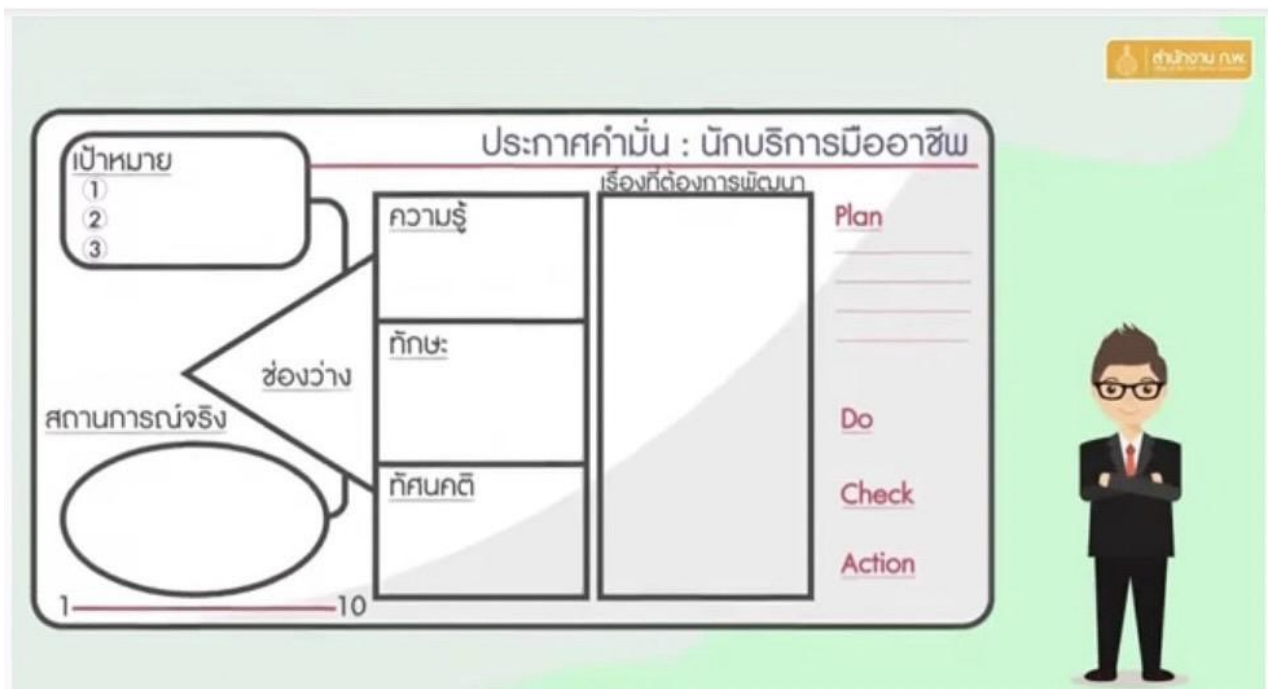
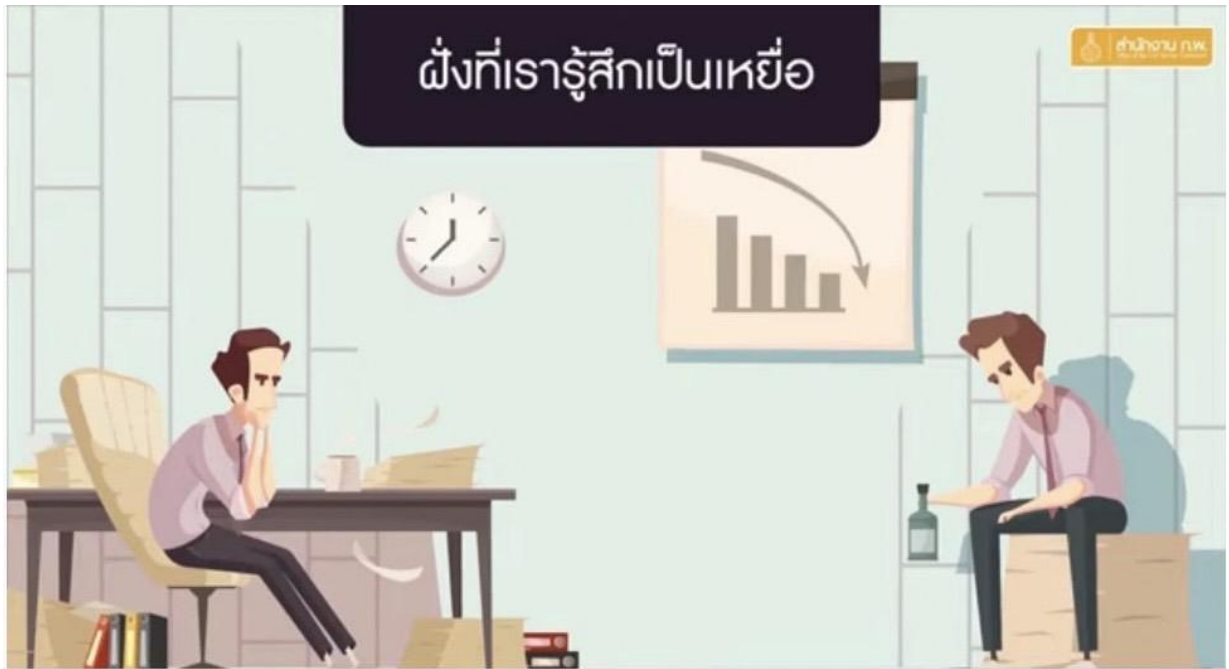
นักบริการที่ดี ต้องมีเป้าหมายให้ชัดเจน



ผั่งที่เราเป็นผู้เลือก

ลูกค้ายังยากแปลว่า
เรากำลังพัฒนาตัวเอง

สำนักงาน ก.พ.



ความกังวลใจในการทำงานบริการ ณ จุดบริการ



สามารถควบคุมอารมณ์ตัวเองได้



แนวทางแก้ปัญหา

- หามุมมองใหม่
- ยอมรับ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง
- เปลี่ยนตัวเอง ค้นหาข้อดีตัวเอง ฝึกมองคนเพื่อเรียนรู้เรื่องใหม่ๆ

เรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้า

- ลูกค้าต้องการความสบายใจ
- ลูกค้าอยากเป็นคนสำคัญ

หลักการและหัวใจสำคัญในการบริการที่เป็นเลิศ



รู้เขารู้เรา รู้ชนะใจตัวเอง เก่งชนะใจลูกค้า

หัวใจสำคัญของงานบริการ

- บริการด้วยหัวใจ
- นักบริการต้องเป็นผู้ฟังที่ดี
- แก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์

คุณสมบัติในการให้บริการที่เป็นเลิศ

- มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน
- ใฝ่เรียนรู้
- ควบคุมอารมณ์ในการบริการ
- มีจิตใจเป็นผู้ให้บริการ
- ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่
- มีความสุขและสนุกในการทำงาน

๑๐ เทคนิคในการให้บริการมืออาชีพ

๑. ยิ้มทักทายจากหัวใจ
๒. ทักทายอ่อนน้อมด้วยมิตรไมตรี
๓. จดจำชื่อผู้รับบริการ
๔. ให้บริการด้วยความสุข
๕. มีความมั่นใจในการตอบคำถาม
๖. ถามคำถามให้เป็น
๗. ไม่นิ่งดูตายรีบช่วยเหลือลูกค้า
๘. ขอบคุณ ขอโทษ
๙. ความรู้ ความเชี่ยวชาญ
๑๐. แก้ไขปัญหาไม่ได้ แต่ต้องทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. จะมีความเข้าใจในหลักการที่เป็นเลิศ
๒. ผู้เรียนจะมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง
๓. เมื่อเราเรียนรู้แล้ว เราจะต้องพัฒนาเทคนิคให้เราเป็นนักบริการมืออาชีพและดีเลิศ
๔. หากเราทำงานบริการด้วยใจรักเราจะมีความสุขและสนุกในการพัฒนารูปแบบงานบริการ