

Psychology for Service Excellence

(จิตวิทยาการให้บริการที่เป็นเลิศ)

ระยะเวลาอบรม จำนวน 1 วัน (รวม 6 ชั่วโมง) อบรมเวลา 09.00 - 16.00 น.

หลักการและเหตุผล

เป็นที่ทราบกันดีว่าธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันค่อนข้างสูง และมีการเปลี่ยนแปลงตามภาวะเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องหันมาให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของตนให้มีความรู้ ความสามารถ และทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนจะต้องให้ความสำคัญต่อการการทำงานที่มีการดำเนินงานและการสื่อสารด้วยรอยยิ้มและความเต็มใจให้ความช่วยเหลือตามภาระหน้าที่ ซึ่งการให้บริการจำเป็นต้องเป็นหัวใจหลักที่พนักงานทุกคนต้องพึงระลึกไว้ตลอดเวลา เพื่อสร้างความสำเร็จบรรลุเป้าหมายและนำความเจริญก้าวหน้ามาสู่องค์กร

หลักสูตรนี้ผู้เข้าอบรมจะได้เข้าใจและทราบถึงโลกของการบริการ เข้าใจลูกค้า เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในฐานะผู้ให้บริการ และสามารถนำหลักการไปใช้ได้จริง รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นขณะให้บริการได้ อีกทั้งในหลักสูตรนี้ผู้เข้าอบรมนอกจากจะได้ทราบถึงโลกของการบริการแล้ว ยังจะได้เรียนรู้ถึงหลักจิตวิทยาที่จำเป็นสำหรับงานบริการควบคู่ไปด้วย เพราะความไม่พอใจในบริการ ล้วนเป็นผลเชื่อมโยงมาจากความคาดหวัง ซึ่งความคาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจมนุษย์ ดังนั้นผู้ให้บริการที่ดีจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องทำความเข้าใจการบริการในมุมมองที่เป็นเชิงจิตวิทยาด้วย

วัตถุประสงค์หลักสูตร

1. ทราบถึงมุมมองและหลักคิดในการเข้าถึงหัวใจสำคัญของการบริการที่เป็นเลิศ
2. เรียนรู้เครื่องมือทางด้านจิตวิทยาเพื่อช่วยในการพัฒนางานด้านบริการสู่ความเป็นเลิศ
3. สร้างจิตสำนึกในการบริการที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรและลูกค้าภายนอกองค์กร
4. สามารถนำแนวคิดและองค์ความรู้ในการบริการไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันส่วนตัวได้



หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

1. พนักงาน บุคลากรในองค์กรทุกระดับ
2. ผู้สนใจทั่วไป

รูปแบบการอบรมสัมมนา

บรรยาย, ระดมสมอง, กิจกรรมเกม, แบบทดสอบทางจิตวิทยา, กรณีศึกษา

หัวข้ออบรมสัมมนา

1. กิจกรรมทำแบบวัดความสุข และลักษณะตัวตนของตนเอง
2. เริ่มต้นเรียนรู้หลักแนวคิดของการบริการ
 - ความหมาย องค์ประกอบ และระดับความสำคัญของการบริการ
 - วงจรความสำเร็จในงานบริการ
 - แนวคิดเป้าหมายในการบริการที่เป็นเลิศ
 - เรียนรู้หลักคิดของประสบการณ์การบริการที่เป็นเลิศ
3. หลักจิตวิทยาการให้บริการที่เป็นเลิศ
 - แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาการบริการที่เป็นเลิศ
 - หลักจิตวิทยาที่เกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้า
 - หลักจิตวิทยาความพึงพอใจและทัศนคติของลูกค้า
4. การประยุกต์ใช้จิตวิทยาเพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ
 - ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าและผู้ให้บริการ
 - สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับจากผู้ให้บริการ
 - จุดสัมผัส (Touch Points) ในการบริการ
 - จิตใจการบริการ (Service Mind) และตัวตนการบริการ (Service Self)
 - แนวทางการเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ
 - : บุคลิกภาพและจริยธรรมของผู้ให้บริการที่ดี
 - : ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่ดี
 - : หัวใจและคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ



5. การประยุกต์ใช้หลักการบริการที่เป็นเลิศสู่ความสำเร็จขององค์กร

- กระบวนการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับงานบริการ
- จิตวิทยาการบริการเพื่อพัฒนาสัมพันธภาพกับลูกค้า
- การเพิ่มยอดขายด้วยเทคนิคของงานบริการที่เป็นเลิศ
- การประยุกต์ใช้กลยุทธ์งานบริการด้วย CRM (Customer Relation Management)
- การประยุกต์ใช้กลยุทธ์งานบริการด้วย CEM (Customer Experience Management)
- การบริหารองค์กรเพื่อรองรับการบริการที่เป็นเลิศ
- การบริหารสถานการณ์ภาวะวิกฤตของการให้บริการที่เป็นเลิศ



OKay Training

