

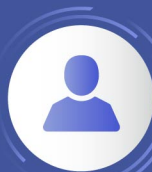
จิตสำนึกการให้บริการ เพื่อยกระดับการบริการในองค์กร

Services consciousness for up services level of organization



หลักการและเหตุผล

ในโลกปัจจุบัน การบริการถือว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างมาก ที่ทำให้ธุรกิจเจริญก้าวหน้า เพราะการบริการลูกค้าที่ดี ถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำธุรกิจเพื่อให้ลูกค้าเลือกที่จะใช้บริการของเราไปอีกนาน แทนที่จะเปลี่ยนใจไปใช้บริการของผู้ให้บริการรายอื่น ดังนั้น จิตสำนึกการให้บริการ จึงเป็นการ “บริการด้วยใจ” ซึ่งมีจิตการบริการระดับที่ “ให้...โดยไม่หวังผลตอบแทน” ต้องการให้คนตรงหน้ามีความสุข ได้รับรอยยิ้มอย่างจริงใจ และ ใส่ใจทุกรายละเอียด ทุกขั้นตอน แม้กระทั่ง เรื่องเล็กๆ น้อยๆ เพื่อสร้างประการณ์ที่ดี และความประทับใจให้กับลูกค้า ในแบบ ที่เหนือความคาดหมาย ซึ่งในอดีตจนถึงปัจจุบัน มีตัวอย่างมากมายของการบริการแบบคนญี่ปุ่น ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมากและยึดมาเป็นหัวใจหลักในการบริการ เริ่มต้นที่การปรับ Mindset ด้านการบริการให้กับพนักงานทุกคน เพราะการสร้างสรรคการบริการในปัจจุบัน ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของทุกคนเพื่อลบภาพการบริการแบบเดิมๆ ด้วยงานบริการต้อง พบเจอผู้คนที่หลากหลาย ความต้องการ ที่หลากหลาย องค์กรจึงต้องมีการยกระดับการให้บริการ และใช้หลักการสื่อสาร การประสานงาน เข้ามาส่งเสริม โดยหากสามารถให้บริการได้อย่างดีเลิศ ผู้รับบริการเกิดความชื่นชมประทับใจ ก็จะนำมาซึ่งความสำเร็จ และภาพลักษณ์ขององค์กรได้ในระยะยาว



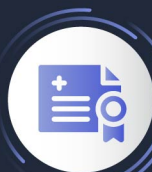
วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ

วิทยากร & ที่ปรึกษา ด้านการพัฒนา ศักยภาพบุคคลและองค์กรและด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์



คอร์สนี้เหมาะกับใคร

หัวหน้างาน / ผู้ช่วยหัวหน้างาน / พนักงานปฏิบัติงานบริการหรือผู้ที่สนใจ



รับใบประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรอบรมจะได้รับ ใบประกาศนียบัตรรับรองจากสถาบัน Toppro



วัตถุประสงค์

01

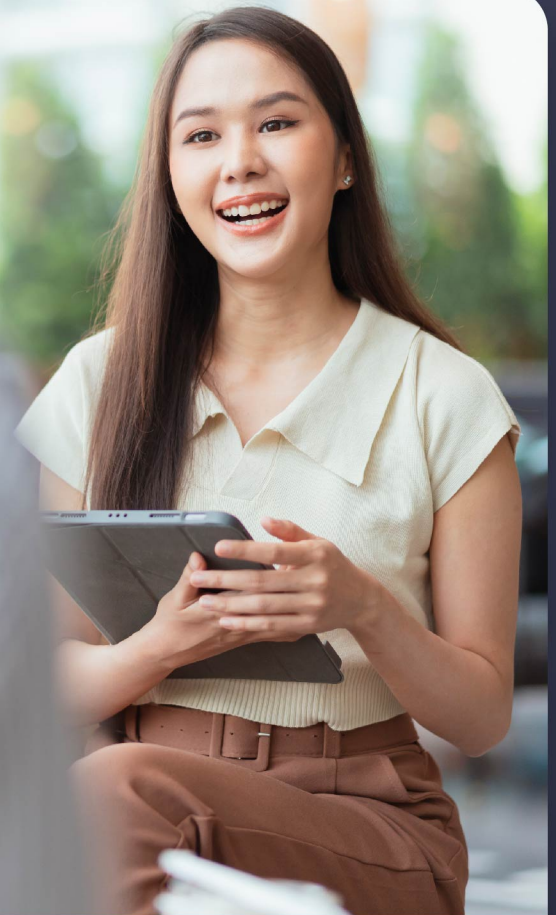
เพื่อให้ผู้เข้าอบรม เข้าใจถึง แนวคิด หลักการ การให้บริการแบบใหม่สไตล์วัฒนธรรมญี่ปุ่น โดยเน้นยกระดับการบริการในองค์กร

02

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจในจิตวิญญาณ การของการให้บริการที่มากกว่าบริการ

02

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีการยกระดับการบริการ ในองค์กร และรักษามาตรฐานได้ตลอด ท่ามกลางตัวแปรต่าง ด้วยการพัฒนาการ บริการแบบญี่ปุ่น



รูปแบบการฝึกอบรม

1.



เน้นการเรียนรู้แบบ Participation เพื่อให้ ผู้อบรมได้มีส่วนร่วม สนุกสนานสอดแทรกสาระ สำคัญ เข้าใจง่าย

3.



เน้นการเรียนรู้แบบ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ Experiential Techniques

2.



เน้นการเรียนรู้ในเนื้อหา ที่ใกล้ตัวเพื่อให้ง่ายต่อ การเรียนรู้และนำไปประยุกต์ ใช้ได้

4.



แบบทดสอบ Pre-Test / Post Test



สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ www.topprobooking.com

☎ 020-263-788 | 091-234-5669 | 065-9564-049 | ✉ hrod4@topprobooking.com | 📱 @HRODTHAI | 📺 HRODTHAI



หัวข้อการบรรยาย



เวลา 08:30-09:00 น.

ลงทะเบียนอบรม , แบบทดสอบก่อนอบรม (Pre - Test) กล่าวเปิดการอบรม



ระยะเวลาการอบรม 1 วัน



เวลา 09:00-16:00 น.

MODULE
01

บทนำ หลักสำคัญ และ วิธีการใด
ที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจกับ
การให้บริการ

MODULE
06

ปลายทางการพัฒนาการบริการ
แบบญี่ปุ่น

MODULE
02

เสน่ห์ของการบริการด้วยใจสร้าง
ทิศทางในการบริการที่ชัดเจน

MODULE
07

ทำอะไรให้พนักงานของเรา
มีความละเอียดแบบญี่ปุ่น

MODULE
03

กรณีศึกษา จิตวิญญาณ
การบริการแบบญี่ปุ่น

MODULE
08

มุมมองที่ต้องระมัดระวัง
ในการบริการ

MODULE
04

ฝึกให้บริการเป็นแบบญี่ปุ่น
ได้อย่างไร

MODULE
09

จิตวิญญาณการบริการแบบ
ไม่มีการสัมผัส

MODULE
05

ทำอะไรจะรักษามาตรฐานได้
ตลอดท่ามกลางตัวแปรต่างๆ

MODULE
10

ในโลกอนาคต ทำไมการบริการ
จึงกลับเป็นสิ่งล้ำค่ายิ่งขึ้น



ถาม-ตอบ สรุป ประเมินผล
แบบทดสอบหลังอบรม
(Post-Test) กล่าวปิดอบรม



หมายเหตุ :

พักเที่ยงเวลา 12.00-13.00 น.

- พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม

ช่วงเช้า เวลา 10.30 - 10.45 น.- ช่วงบ่าย เวลา 14.30 - 14.45 น.

สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ www.topprobooking.com

☎ 020-263-788 | 091-234-5669 | 065-9564-049 | ✉ hrod4@topprobooking.com | 📱 @HRODTHAI | 📘 HRODTHAI

จิตสำนึกการให้บริการเพื่อยกระดับการบริการในองค์กร

6 ขั้นตอน ยกระดับการบริการในองค์กร

01 กำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการให้บริการ

02 สร้างวัฒนธรรมในการให้บริการ

03 สร้างทีมงานที่มีความสามารถ

04 การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

05 รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

06 การวัดและประเมินผล

WWW.HRODTHAI.COM | สำนักงานพัฒนาวิทยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro | 033-166121

วิธีการใดที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจกับการให้บริการ

การฟังและเข้าใจลูกค้า

ความใส่ใจและอ่อนน้อม

ความเป็นมิตรและบริการด้วยใจ

ความสะดวกสบายในการให้บริการ

ความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา

ความโปร่งใส

การพัฒนาความสามารถของพนักงาน

การให้บริการที่ดีและสร้างความพอใจให้กับลูกค้า

การให้บริการที่ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอ

WWW.HRODTHAI.COM | สำนักงานพัฒนาวิทยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro | 033-166121

การบริการ คืออะไร

การบริการ คือ เป็นสิ่งต้องสัมผัสและต้องอาศัยได้ยาก และเสียสละสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นกับทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ หรือทั้งสองฝ่ายก็ได้

SERVICE

Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา

Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์

Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

Voluntariness Manner การให้บริการที่ท่วงท่าสวยงามเรียบร้อย

Image Enhancing ทักษะการนำเสนอของบุคลากร

Courtesy ความอ่อนน้อมสุภาพ

Enthusiasm ความกระตือรือร้น

ลักษณะของการบริการ

1. สำคัญที่สุดของความสำเร็จ (trust)
2. สิ่งที่ต้องมีได้ (intangibility)
3. ลักษณะที่แยกออกจากกันไม่ได้ (inseparability)
4. ลักษณะที่แตกต่างไม่ลง (heterogeneity)
5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (perish ability)
6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (non-ownership)

WWW.HRODTHAI.COM | สำนักงานพัฒนาวิทยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro | 033-166121

5 องค์ประกอบของระบบบริการ

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงค์ในเรื่องบริการต่าง ๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนงค์นั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
3. องค์การบริการ คือ หน่วยงาน ส่วนงานที่ให้บริการ
4. ผลิตภัณฑ์บริการ คือ สิ่งที่ต้องจับต้องได้ และเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ คือ องค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ

WWW.HRODTHAI.COM | สำนักงานพัฒนาวิทยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro | 033-166121

การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้วยหลักการ 10S

01 Smooth อารมณ์ของพนักงาน

02 Smile รอยยิ้ม

03 Speak การพูดจาไพเราะ

04 Small ความอ่อนน้อม

05 Smart บุคลิกภาพที่ดี

06 Special ให้ความสำคัญกับลูกค้า

07 Spirit ยอมรับฟังความคิดเห็น

08 Speed ให้บริการด้วยความรวดเร็ว

09 Super การให้บริการที่มากกว่า

10 Save ประหยัดเวลาในการให้บริการ

WWW.HRODTHAI.COM | สำนักงานพัฒนาวิทยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro | 033-166121

จิตวิญญาณการบริการแบบญี่ปุ่น Japanese Service Spirit

เป็นความคิดเชิงวัฒนธรรมที่เน้นความใส่ใจในการให้บริการที่มีคุณภาพสูง และความตั้งใจในการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

ความสงบและความเอาใจใส่

การให้ความสำคัญกับลูกค้า

การศึกษาและการพัฒนาบุคลากร

ความซื่อสัตย์และความสามารถในการตอบสนอง

ความรับผิดชอบและความใส่ใจในความพึงพอใจของลูกค้า

WWW.HRODTHAI.COM | สำนักงานพัฒนาวิทยากรมนุษย์ - Hrodthai.com By Toppro | 033-166121

บริษัทที่ไว้วางใจใช้บริการของเรา



- สมัครอบรมผ่าน www.topprobooking.com
 - กรุณาส่งรูปที่นั่งล่วงหน้า 7 - 10 วัน
- ** กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ในนาม "บริษัท ทีโอพี โปรเฟสชั่นแนล แอนด์ ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด"
- เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550017049 (สำนักงานใหญ่)
- ** ที่อยู่ 7/77 หมู่ 5 ต. ห้วยกะปิ อ. เมืองชลบุรี จ. ชลบุรี ปณ. 20130

ลงทะเบียนอบรมได้ที่
www.topprobooking.com



สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ www.topprobooking.com

☎ 020-263-788 | 091-234-5669 | 065-9564-049 | ✉ hrod4@topprobooking.com | 💬 @HRODTHAI | 📘 HRODTHAI