

Smart Service

หลักการและเหตุผล

“การบริการที่ดี” คือ ปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจในยุคปัจจุบัน องค์ประกอบภาพจะให้ความสำคัญต่อการบริการภายในและการบริการภายนอก ซึ่งต้องอาศัยความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการบริการ การบริการที่ด้อยลงโดยลำพังไม่ได้ ต้องอาศัยระบบ และการประสานงานร่วมกันของทั้งองค์กร

หลักสูตรนี้จึงเน้นเรื่อง การมี Smart Service ที่รวมปัจจัยรอบด้านของการก่อให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ อาทิเช่น หัวใจบริการ ความเป็นมืออาชีพ ทักษะจิตวิทยาการบริการ ปฏิสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม

วัตถุประสงค์

1. สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ
2. เสริมสร้างการมีหัวใจบริการ
3. ส่งเสริมหลักการบริการที่สร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ
4. เรียนรู้การรับมือในสถานการณ์ต่างๆของงานบริการ
5. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และ ยอดขายที่สูงขึ้น

เนื้อหาการอบรม

- Smart Service คืออะไร
- ความสำคัญของ Smart Service
- องค์ประกอบของ SMART Service
- SMART
 - Service mind จิตสำนึกของการบริการ
 - Mastery ความเป็นมืออาชีพ
 - Attitude ทักษะคติในงานบริการ/จิตวิทยาการบริการ
 - Relationship ความสัมพันธ์ในงานบริการ
 - Teamwork การประสานงานและทำงานร่วมกัน

แต่ละหัวข้อวิทยากรจะยกกรณีศึกษาเป็นตัวอย่างให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น

- การสื่อสารในงานบริการ บุคลิกภาพ การพูด การฟัง และการใช้ประโยคคำถาม
- Workshop มีกิจกรรมหลักและกิจกรรมย่อยในและหัวข้อเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจมากขึ้น

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. มีความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของงานบริการ
2. พร้อมให้บริการด้วยหัวใจบริการ
3. สามารถให้บริการที่ดี สร้างความประทับใจได้
4. สามารถให้บริการอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่างๆ
5. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ดีขึ้นและมียอดขายที่สูงขึ้น

รูปแบบการฝึกอบรม

- บรรยาย 40%
 - กิจกรรม 40%
 - Case Study 20%
- (ผู้เข้าอบรมร่วมวิเคราะห์ และแสดงความคิดเห็น)

ผู้เข้าอบรม

หัวหน้า และพนักงาน ไม่เกิน 40 ท่าน

ระยะเวลาอบรม

อบรม 1 วัน เวลา 9:00-16:00 น. (6 ชั่วโมง)

วิทยากร

อาจารย์แสงธรรม บัวแสงธรรม

อาจารย์อลิษา บัวแสงธรรม

ผู้ช่วยวิทยากร 1-2 ท่าน