

พัฒนาการสื่อสาร เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ Communication Improvement for Service Excellence

🍌 หลักการและเหตุผล

ปัญหาในการทำงานทุกวันนี้ การสื่อสารเป็นปัจจัยหลักที่จะสร้าง หรือ ลด ปัญหาในการทำงาน ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบจากการสื่อสาร คือ ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน นำเสียงไม่เต็มใจให้บริการ หรือ ช่วยเหลือ นำเสียง-ท่าทางในการสื่อสาร ไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์ที่ต้องการสื่อ ภาษาที่ใช้ก่อให้เกิดความระคายเคือง มากกว่าก่อให้เกิดความร่วมมือ เหล่านี้ เป็นต้น

หลักสูตรนี้ จึงมีวัตถุประสงค์ที่จะชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสาร และแนะนำแนวทางในการพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ลดปัญหาที่ไม่ควรเกิดขึ้น อันเนื่องมาจากสื่อสารที่ผิดพลาด และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มความประทับใจแก่ผู้สนทนา ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า เพื่อนร่วมงาน รวมทั้ง แนะนำแนวทางในการรับมือ ขอร้องเรียนอย่างมืออาชีพ พลิกขอร้องเรียนให้เป็นการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและ การสร้างโอกาสในการประชาสัมพันธ์ สินค้า หรือ บริการ ของบริษัทฯ

🍌 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- สร้างบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ มีความสนุกสนาน เป็นกันเอง กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก
- สร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้เข้าอบรม
- กระตุ้นให้พนักงานตอบคำถาม และ แสดงความคิดเห็น
- สอดแทรกบทเรียนการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย
- สอดแทรกบทเรียนของการให้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้าอบรม

🍌 เนื้อหา

1. ความจริงเกี่ยวกับการสื่อสาร (The truth of Communication)
2. ความจริงเกี่ยวกับการบริการ (The truth of Service)
3. การเป็นผู้ฟังที่ดี (Active Listener)
4. การค้นหาความเข้าใจ และจำใจความสำคัญ
5. นำเสียง – ภาษากาย อิทธิพลหลักของการสื่อสาร
6. ภาษาบริการ
7. พฤติกรรมการสื่อสารที่สร้างความไม่พอใจ
8. หลักการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความประทับใจ
9. แนวทางการพัฒนาตนเองในด้านการสื่อสาร

🍌 รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

🍌 วิทยากร

อาจารย์ไววิทย์ แสงอสังการ