

## พัฒนางานบริการให้เป็นเลิศด้วยความฉลาดทางอารมณ์ Service Excellence with E.Q.

### 🍌 หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากปัญหาเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน แนวโน้มของธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น

- ความคาดหวังของลูกค้าเพิ่มสูงขึ้น อย่างมาก
- ลูกค้า ยิ่งมายิ่งมีข้อมูลมากขึ้น รั้มากขึ้น
- ลูกค้าได้รับบริการที่ดีขึ้นๆ ทำให้ลูกเริ่มเคยตัว และได้ใจกันมากขึ้น
- ลูกค้าต้องการการบริการที่ประทับใจมากขึ้นๆ

ดังนั้น การกิจอันหนักอึ้งจึงตกมาอยู่ที่พนักงานที่จะต้องตอบสนองลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น งานต้องมีคุณภาพมากขึ้น รวดเร็วขึ้น ทำให้เกิดความกดดันอย่างสูงในการทำงาน เมื่อเกิดความเครียดในการทำงาน การที่พนักงานจะบริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจ และมีความสุข จึงเป็นเรื่องที่ยากมาก หลักสูตรนี้ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อสร้างกำลังใจ ปรับทัศนคติ ปลุกพลังที่อยู่ในตัวพนักงาน ออกมาเป็นพลังในการให้บริการอย่างมืออาชีพ เกิดความคาดหวังของลูกค้า สร้างผลงานแห่งความประทับใจแก่ลูกค้าอย่างสูงสุด

### 🍌 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

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

### 🍌 เนื้อหา

- จุดประกาย “ใจบริการ” ญแจสู่ความสำเร็จ....
- เคล็ดลับของการให้บริการอย่างมืออาชีพ
- สดุดอดที่ทัศนคติ ในการทำงาน
- ความสำคัญของลูกค้า  
“จริงหรือ... ที่ลูกค้าคือพระเจ้า???”

เทคนิคในการบริหารความเครียด

- การสร้างทัศนคติเชิงบวก  
“เปลี่ยนความคิด ชีวิตเปลี่ยน”
- แนวคิดบริหารอารมณ์ เพิ่มประสิทธิผลการทำงาน จาก “FISH”
- เคล็ดลับในการสร้างความสุขง่ายๆ
- แนวคิดบริหารอารมณ์ เพิ่มคุณค่าแก่ชีวิต จาก “แม่ตัว”
- แนวคิดบริหารอารมณ์ สร้างแรงบันดาลใจ จาก “Nick Vucijij”

บริหารความเครียด ด้วยความฉลาดทางอารมณ์ E.Q. with SMILE

- a. Self Awareness
  - b. Manage Emotional
  - c. Inspiration
  - d. Listen with heart
  - e. Enhance Social Skill
- แนวทางฝึกบริหารอารมณ์ด้วยตนเอง
  - แนวทางฝึกพัฒนาตนเองให้มีความสุข และ มีพลังในการทำงาน

## รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

## วิทยากร

อาจารย์ไวยุทธ์ แสงอสังการ