โครงการอบรม หลักสูตร
Service จริตบริการ (Service Mind) รุ่นที่ ๑

หลักการและเหตุผล

ในโลกปัจจุบันที่ AI ก้าวเข้ามาอย่างรวดเร็วโดยที่ไม่มีใครได้ทันตั้งตัว การบริการจึงกลายเป็นตัวชี้วัดสำคัญในโลกขององค์กรธุรกิจ ส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถดำรงอยู่ในธุรกิจอย่างยั่งยืน ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดความสำเร็จทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืน คือการให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ เพื่อลูกค้าซื้อซ้ำหรือบอกต่อ ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ลูกค้าเกิดความภักดีต่อตราสินค้า และขยายผลไปในวงกว้าง ในทางตรงข้าม หากพนักงานผู้ให้บริการให้บริการลูกค้าไม่ดี หรือไม่สามารถสร้างพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้า จะทำให้องค์กรมีโอกาสสูญเสียลูกค้า และเกิดภาพลักษณ์เชิงลบต่อองค์กรในระยะยาว

ดังนั้น วิทยาเขตนครปฐม พิจารณาเล็งเห็นว่าหากพนักงานผู้ให้บริการมีทักษะความสามารถตระหนักถึงความสำคัญ และมีทัศนคติเชิงบวกในการบริการลูกค้า จะสะท้อนเป็นพฤติกรรมในการให้บริการที่สร้างความประทับใจสูงสุด ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการ และนำไปสู่ความสำเร็จอันยั่งยืนขององค์กร

วัตถุประสงค์

๑. ปรับ Mindset และสร้างทัศนคติเชิงบวกในการบริการให้แก่พนักงาน เพื่อสามารถสร้างความประทับใจสูงสุดแก่ลูกค้า
๒. ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการบริการที่เป็นเลิศ เพื่อเกิดความรู้สึกที่ดีในการบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น
๓. เสริมสร้างให้พนักงานมีแนวทางในการให้บริการลูกค้าอย่างเหนือความคาดหมาย
๔. เพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมบริการที่ดี เกิดทักษะการสื่อสาร และมีการประสานงานที่ดี

วิธีการดำเนินการ

๑. เสนอผู้บริหาร ขออนุมัติโครงการและจัดประชุมตามโครงการ
๒. ประสานงานผู้บริหารในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ในการประชุม

๓. ดำเนินการจัดประชุมบุคลากรตามโครงการที่กำหนด

๔. ประเมินผลโครงการ

๕. รายงานสรุปผลโครงการ

กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรสังกัดวิทยาเขตนครปฐม บุคลากรทุกสังกัด และบุคคลภายนอกที่มีความสนใจ จำนวน ๓๐-๕๐ คน

ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินการ

วันที่	เวลา	สถานที่
๓-๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๓	๐๙.๐๐-๑๖.๐๐ น.	อาคารเรียนรวมอเนกประสงค์และศูนย์อาหาร

หัวข้อหลักสูตร

๑.ความหมาย และความสำคัญของการบริการ

๒.เข้าใจลักษณะตนเองและผู้อื่น เพื่อเกิดการยอมรับ และความเข้าใจซึ่งกันและกัน

๓.การสร้างความประทับใจแรกพบ

๔.Mindset ในการบริการ

๕.การให้บริการลูกค้าด้วยทัศนคติเชิงบวก

๖.การสร้างบุคลิกภาพภายในด้วยทัศนคติเชิงบวก

๗.แนวทางในการให้บริการเหนือความคาดหมาย

๘.ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ให้บริการ

๙.บุคลิกภาพอันพึงประสงค์ของผู้ให้บริการ

๑๐.การสร้างบุคลิกภาพภายนอกให้มีเสน่ห์

๑๑.เทคนิคการสื่อสารในการให้บริการ

๑๒.หลัก 3Vs ในการสื่อสารกับลูกค้า

๑๓.ภาษากายที่ใช้ในการบริการ

๑๔.ทักษะการฟังในงานบริการ

๑๕.การสื่อสารกับลูกค้าเมื่อไม่พึงพอใจ

๑๖.การทำงานเป็นทีมในการให้บริการ

๑๗.สร้างพันธะสัญญาในการบริการสร้างความประทับใจร่วมกัน

ผู้รับผิดชอบโครงการ

๑. นางสาวปิยะรัตน์ เศวตะดุล

๒. นายภุชงค์ คงเจริญ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. สามารถสร้างความประทับใจสูงสุดแก่ลูกค้า

๒. ได้รับความรู้และเกิดความรู้สึกที่ดีในการบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

๓. เสริมสร้างให้พนักงานมีแนวทางในการให้บริการลูกค้า

๔. ให้บุคลากรมีพฤติกรรมบริการที่ดี

การรับรองผลการฝึกอบรม

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับวุฒิบัตรรับรองผลการฝึกอบรม เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรม และผู้เข้าอบรมที่มีเวลาไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ ของระยะเวลาการฝึกอบรมตลอดหลักสูตร

ค่าใช้จ่ายในการอบรม

ผู้ที่เข้าร่วมอบรมจะต้องชำระค่าลงทะเบียน ท่านละ ๓,๙๐๐ บาท ไม่รวมค่าที่พัก (รวมค่าอาหารว่าง-เครื่องดื่ม อาหารกลางวัน เอกสารประกอบการอบรม และวุฒิบัตร)

ความน่าสนใจของหลักสูตร

๑. วิทยากรเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์

๒. ประวัติและประสบการณ์การเป็นวิทยากรให้กับหลายสถาบัน

๓. ผู้เข้ารับการอบรมจะได้ร่วมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้

การรับสมัคร

๑. เปิดรับสมัคร ตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

๒. ผู้สนใจกรอกใบสมัคร มาที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม การสมัครจะสมบูรณ์เมื่อท่านได้ชำระค่าลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว

๓. สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่ คุณภุชงค์ คงเจริญ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘ ๖๙๓๖ ๑๗๐๙

*****หมายเหตุ*****

๑. ชำระค่าลงทะเบียนด้วยเงินสดเท่านั้น

๒. ฝ่ายทรัพย์สินฯ ขอสงวนสิทธิ์ให้กับผู้ที่ส่งหลักฐานใบสมัครและการชำระเงินค่าลงทะเบียนก่อน

๓. กรณีชำระค่าลงทะเบียนแล้ว หากไม่สามารถเข้ารับการอบรมได้ตามกำหนด ท่านสามารถเปลี่ยนผู้เข้าอบรมแทนได้

๔. ฝ่ายทรัพย์สินฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกโครงการ กรณีมีผู้เข้าร่วมโครงการไม่ถึง ๓๐ คน

กำหนดการ

โครงการอบรมหลักสูตร Service จริตบริการ (Service Mind) รุ่นที่ ๑

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

จัดโดย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม

วันที่ ๓ – ๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

ณ ห้องประชุม (๔-๑๐๒)

อาคารเรียนรวมอเนกประสงค์และศูนย์อาหาร

****

วันอังคาร ที่ ๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

เวลา ๐๘.๑๕-๐๘.๔๕ น.	ลงทะเบียน
เวลา ๐๘.๔๕-๐๙.๐๐ น.	พิธีเปิดโครงการ
เวลา ๐๙.๐๐-๑๐.๓๐ น.	ความหมาย และความสำคัญของการบริการ
เวลา ๑๐.๓๐-๑๐.๔๕ น.	รับประทานอาหารว่าง
เวลา ๑๐.๔๕-๑๒.๐๐ น.	เข้าใจลักษณะตนเองและผู้อื่น เพื่อเกิดการยอมรับ และความเข้าใจซึ่งกันและกัน / การสร้างความประทับใจแรกพบ
เวลา ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น.	รับประทานอาหารกลางวัน
เวลา ๑๓.๐๐-๑๔.๓๐ น.	Mindset ในการบริการ / การให้บริการลูกค้าด้วยทัศนคติเชิงบวก
เวลา ๑๔.๓๐-๑๔.๔๕ น.	รับประทานอาหารว่าง
เวลา ๑๔.๔๕-๑๖.๐๐ น.	การสร้างบุคลิกภาพภายในด้วยทัศนคติเชิงบวก / แนวทางในการให้บริการเหนือความคาดหมาย

****

วันพุธ ที่ ๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

เวลา ๐๘.๓๐-๐๙.๐๐ น.	ลงทะเบียน
เวลา ๐๙.๐๐-๑๐.๓๐ น.	ความฉลาดทางอารมณ์ของผู้ให้บริการ / บุคลิกภาพอันพึงประสงค์ของผู้ให้บริการ
เวลา ๑๐.๓๐-๑๐.๔๕ น.	รับประทานอาหารว่าง
เวลา ๑๐.๔๕-๑๒.๐๐ น.	การสร้างบุคลิกภาพภายนอกให้มีเสน่ห์ / เทคนิคการสื่อสารในการให้บริการ / หลัก 3Vs ในการสื่อสารกับลูกค้า
เวลา ๑๒.๐๐-๑๓.๐๐ น.	รับประทานอาหารกลางวัน
เวลา ๑๓.๐๐-๑๔.๓๐ น.	ภาษากายที่ใช้ในการบริการ / ทักษะการฟังในงานบริการ
เวลา ๑๔.๓๐-๑๔.๔๕ น.	รับประทานอาหารว่าง
เวลา ๑๔.๔๕-๑๕.๔๕ น.	การสื่อสารกับลูกค้าเมื่อไม่พึงพอใจ / การทำงานเป็นทีมในการให้บริการ/ สร้างพันธะสัญญาในการบริการสร้างความประทับใจร่วมกัน
เวลา ๑๕.๔๕-๑๖.๐๐ น.	พิธีปิดโครงการและถ่ายภาพร่วมกัน

หมายเหตุ : ตารางการอบรมอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม