

รายงานสรุปเนื้อหาและการนำไปใช้ประโยชน์จากการเข้าอบรม สัมมนา หรือประชุมวิชาการ

ข้าพเจ้า นางสาวอังคณา สุขแสง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สังกัด สาขาวิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ ขอนำเสนอรายงานสรุปเนื้อหาและการนำไปใช้ประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “เทคนิคการบริการด้วยใจเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร” ในวันที่ 16 – 17 ธันวาคม 2558 เวลา 9.00 – 16.00 น. ณ โรงแรมเชียงใหม่ฮิลล์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตามหนังสือขออนุญาตเข้าร่วมอบรม เลขที่ ศร 0523.4.7/319 ลงวันที่ 2 ธันวาคม 2558 โดยมีเนื้อหา ดังต่อไปนี้

หลักการให้บริการตามหลักการ

1. การพูดจาไพเราะ ใช้คำสุภาพ ถูกกาลเทศะ
2. ยิ้มแย้ม
3. บริการรวดเร็ว
4. ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า

การให้บริการตามเจตนารมณ์

การบริการตามเจตนารมณ์ เป็นการผลักดันจากความแข็งแกร่งภายใน ทำให้เราเต็มใจให้บริการทุกเวลา เพราะเราสามารถสร้างความแข็งแกร่งภายในของเราได้ด้วยตัวเราเอง

- มีทัศนคติบวก
- มีจิตสำนึกบริการ (หัวใจบริการ)
- มีความคิดสร้างสรรค์
- มีการบริหารอารมณ์ได้ดี

การให้บริการด้วยใจ

คือการบริการที่แสดง “ความรู้สึกภายใน” อย่างบริสุทธิ์ใจและเต็มใจ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย ทัศนคติบวก จิตสำนึกบริการ ความคิดสร้างสรรค์ บริหารอารมณ์

การมี “หัวใจบริการ”

- : นึกถึงความสุขที่เห็นลูกค้ามีความสุข
- : ลดความเป็นตัวตนลง (ไม่คำนึงถึงประโยชน์ของตัวเองมากเกินไป)
- : มีทัศนคติบวก เพื่อให้ตนเองมีความสุขกับสิ่งที่ทำ

การสำรวจตนเองการสร้างเสน่ห์ในงานบริการและสร้างความมั่นใจ

จุดเด่นและเสน่ห์ในการให้บริการ (Personal Magnet)

1. คุณสมบัติที่แตกต่างจากผู้อื่น
2. คุณสมบัติที่จะส่งเสริมให้เราไปถึงจุดหมาย
 - เสน่ห์จากการมีไหวพริบ ฉลาด
 - เอาใจใส่ในการทำงาน

3. คุณสมบัติที่ได้รับการชื่นชมจากผู้อื่น

- เส้นที่ที่เกิดจากการสื่อสารให้ “ตรงใจ” ลูกค้า

4. การสร้างเส้นให้ เป็นการทำให้คนรอบตัว อยากเข้าใกล้ รู้สึกอบอุ่น อยากเป็นมิตร

เส้นในงานบริการ

1. เส้นที่ที่เกิดจากการอ่อนน้อมถ่อมตน นึกถึงข้อดีของผู้อื่น รู้จักประมาณตน

2. เส้นที่ที่เกิดจากการมีไหวพริบ ในการช่วยเหลือผู้อื่น

3. เส้นที่ที่เกิดจากการมีสัมมาคารวะ การใช้คำพูด น้ำเสียงเหมาะสม สร้างความประทับใจ

4. เส้นที่ที่เกิดจากการเป็นคนร่างเรียว สนใจ อารมณ์ดี

5. เส้นที่ที่เกิดจากความเชื่อมั่นในตนเอง

6. เส้นที่ที่เกิดจากการมีมารยาทที่ดี รู้จักกาลเทศะ การใช้ภาษาให้เหมาะสม

7. เส้นที่ที่เกิดจากการควบคุมอารมณ์ได้ดี เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์เอาใจเขามาใส่ใจ
เรามีความเข้าใจให้อภัย

การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกและเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์เพื่อการทำงาน

1. การแต่งกาย

2. การใช้ภาษากายอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การใช้ภาษากาย กับ ความมั่นใจ

4. เทคนิคการใช้เสียงในการสื่อสาร

กลยุทธ์การพิชิตใจผู้รับบริการเพื่อสร้างความประทับใจ

1. ไม่เอาเปรียบผู้อื่น (Win-Win) ผู้ให้บริการ ทำงานด้วยความกระตือรือร้น

2. เข้าใจผู้อื่น ก่อนจะให้ผู้อื่นเข้าใจเรา (Proactive Service) การเข้าใจผู้รับบริการ จะทำให้
เราสามารถกำหนดกลยุทธ์ในการให้บริการ และสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างตรงใจ

3. การมีความคิดแตกต่างเป็นเรื่องธรรมดา การจะให้เกิดการประสานความคิด พิจารณา
จากประโยคต่อไปนี้

- เราเถียงนะ ไม่มีใคร เราได้อะไร

- ถ้าเราแพ้วันนี้ และชนะวันหน้า เราว่าดีไหม

- การยอมรับความคิดเห็นคนอื่นมาพิจารณา เรามีแต่ได้

เทคนิคการใช้ Service Mind เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

1. C = Communication / Comfort สื่อสาร / บริการให้ลูกค้าสบายใจ

2. A = Ability / Action แสงออกเต็มความสามารถ

3. R = Readiness มีความพร้อมเสมอ

4. E = Extra Touch / Emotion บริการเหนือความคาดหวัง/การควบคุมอารมณ์

Don't

...../...../.....

การที่คนธรรมดาทั่วไปไปทำบุญแล้วได้บุญมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับจิตใจที่บริสุทธิ์หรือไม่

gr: 

9/29/59

.....

.....

.....

...../...../.....