



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,  
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

## หลักสูตรยกระดับความคิดและการสื่อสารจัดการงานบริการในภาวะวิกฤต

(Raise Service mindset & Communication in a Crisis management)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์สุณิชา ขอบชัย

วิทยากร ที่ปรึกษาและโค้ชพัฒนาศักยภาพ

**พนักงานดี มีรูปแบบบริการ ลูกค้าประทับใจ ยกระดับมาตรฐาน ลดวิกฤตแน่นอน**

### หลักการ/แนวความคิด

- ❖ พนักงานบริการที่มีกรอบความคิด (Mindset) ทำงานด้วยใจรักในงานบริการ มักเรียนรู้คุณค่าตัวเองผสานกับคุณค่าองค์กรได้ดี จึงมีความสามารถในการปรับตัว แก้ไขปัญหาได้ดี หากแต่มีพนักงานอีกส่วนหนึ่งที่ยังต้องพัฒนาความรู้ (Knowledge) และพัฒนาทักษะ (Skill) ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะ (Attribute) หลักสูตรนี้สามารถช่วยให้ทีมงานมีพลังและรูปแบบในการเปลี่ยนแปลงตัวเอง
- ❖ ภาวะวิกฤตในงานบริการ คือสถานะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่เป็นปกติ และหากเกิดขึ้นบ่อยครั้ง สามารถเป็นตัวชี้วัดหน่วยงานหรือองค์กรได้อย่างชัดเจน ดังนั้นการที่มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือ และจัดการให้ผ่านได้ดี มีระบบ ไม่มีความวุ่นวาย หรือส่งผลเสียต่อองค์กรได้ นั่นคือคำตอบของการยกระดับงานบริการในภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ❖ งานบริการที่เป็นระบบสามารถเชื่อมโยง ความเชื่อ ค่านิยม ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ ไว้อย่างมีรูปแบบถูกถ่ายทอด และสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าการให้บริการย่อมมีรูปแบบและเอาอยู่ทุกสถานการณ์ เช่น การเตรียมตัว การเผชิญหน้า และภายหลังอย่างมีลักษณะนิสัยที่ดีเสมอ อีกทั้งสามารถดีไซน์วิธีการบริการได้ทันสมัย ตรงกับรสนิยมของลูกค้าเป็นสำคัญ
- ❖ ทุกขั้นตอนงานบริการมีความสำคัญมาก หากทุกคนในองค์กรตั้งใจเรียนรู้ และพัฒนาอย่างต่อเนื่องในรูปแบบที่ตัวเองถนัด ฝึกฝนบ่อยๆ แล้วนำมาระดมสมองกันสม่ำเสมอ นั่นคือคำตอบของการยกระดับมาตรฐานบริการที่เหนือคู่แข่งอย่างทรงพลัง “เป็นการสร้างโลกภายในสู่โลกภายนอกอย่างมั่นคง”



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,  
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

## วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เรียนมีกรอบความคิด (Mindset) และเรียนรู้หลักการสื่อสารในระดับบริหารจัดการภาวะวิกฤต
2. เพื่อให้ผู้เรียนมีความเชื่อมั่นใจตัวเองว่ามีศักยภาพมากพอในการสื่อสารเชิงป้องกัน และแก้ไขปัญหาอย่างมีแบบแผน แม้สถานการณ์ที่เกิดขึ้น จะมีความแตกต่างกัน
3. เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะ เทคนิค การแสดงออกด้านอารมณ์ และพฤติกรรมกับลูกค้าได้อย่างเป็นมืออาชีพ
4. เพื่อให้ผู้เรียนมีอิสระในการดีไซน์ การประยุกต์ใช้ได้สอดคล้องกับชีวิตจริงด้วยรูปแบบใหม่ (New Pattern)

## เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

### ☐ สํารวจแนวคิดในการทำงานบริการในสํานักของคุณ

- งานบริการหมายถึงอะไร?
- ภาวะวิกฤตในงานบริการคืออะไร? มีสถานการณ์อะไรบ้าง
- คุณรู้สึกอย่างไรกับการทำงานบริการในภาวะวิกฤต?
- พนักงานบริการที่ดีในแบบคุณควรเป็นอย่างไร?

**Workshop :** สร้างกรอบความคิดงานบริการสํานักคุณ **สร้างความมั่นใจจากภายในสู่ภายนอก**

### ☐ หลักการสื่อสาร และเทคนิคการบริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น

- หลักการและปัจจัยสําคัญในการเป็นนักสื่อสารที่ดี 3 Step
- อุปสรรคทางความคิดในการสื่อสารและให้บริการในภาวะวิกฤต
- เทคนิคการสื่อสารในภาวะวิกฤตด้วยหลักการจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology)
- องค์ประกอบสําคัญกับการสื่อสารเชื่อมกับจุดสัมผัสให้ลูกค้าประทับใจ

**Workshop :** กำหนดหลักการและเลือกเทคนิคในสํานักตัวเองกับสถานการณ์จำลอง

**เสริมความรู้และเลือกหลักการได้อย่างอิสระนำไปสร้างการกระทำใหม่ (New Action)**



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,  
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

☐ ทักษะสำคัญในการทำงานบริการและบริหารภาวะวิกฤตให้ได้ทั้งใจและยอดขาย

- การคิดด้วยทัศนคติด้านดีต่อสถานการณ์ต่างๆ
- การประเมินคนและสถานการณ์ด้วยเครื่องมือ
- การสื่อสารที่ดี ด้วยเทคนิคการเปลี่ยนอารมณ์ลูกค้า (ฟัง-ถาม-เขียน-ป้อนกลับข้อมูลเชิงบวก)
- การกล้าเผชิญเหตุการณ์ ด้วยหลักการ “E+R=O”

**Workshop :** เลือกพัฒนาทักษะในแบบคุณ เน้นการปฏิบัติได้จริง

**Role Play :** แสดงบทบาทสมมติในการทำงานบริการกับลูกค้าด้วยสถานการณ์ต่างๆ

**นำความรู้ขอมาเชื่อมต่อกับสถานการณ์ตัวเองเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมใหม่ให้กับเป้าหมาย**

☐ ขยะระดับงานบริการอย่างเป็นระบบด้วยสไตล์ตัวเอง

- หลักการการจัดการภาวะวิกฤตในระดับต่างๆ
- 6 ขั้นตอนการจัดการงานบริการภาวะวิกฤต
- ความสำคัญของ EQ กับการบริหารสถานการณ์วิกฤต
- คุณสมบัติสำคัญของการเป็นนักบริการที่องค์กรต้องการ

**Workshop:** กำหนดเป้าหมายและวางแผนการระบบสไตล์คุณ

**ต่อยอดรูปแบบและสร้างมาตรฐานใหม่ในแบบตัวเอง**

☐ การบ้านสำหรับฝึกฝน

**ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้**

- พนักงานบริการ

- หัวหน้าหรือ ผู้จัดการงานบริการ



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,  
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

## แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- ❁ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) เพื่อให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- ❁ การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
  - ➡ Adult Learning การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์
  - ➡ Ice break การละลายพฤติกรรมด้วยการรู้จัก ชื่นชมตัวเอง
  - ➡ Sharing การบรรยายเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
  - ➡ Work Shop การสร้างความเข้าใจด้วยตัวเอง
  - ➡ Coaching การให้มุมมอง ไขคำตอบ เพื่อดึงศักยภาพของท่าน
  - ➡ Role Playing การจำลองสถานการณ์ให้เห็น/ฝึกจริง
  - ➡ Goal การมีเป้าหมายร่วมกันในการเรียนรู้/พัฒนาทีมงาน
- ❁ กำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม นำความรู้ที่ได้รับไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ

## รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

- ❖ ภาพรวมของหลักสูตร
  - ให้อารมณ์สนุกสนานกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
  - ให้อารมณ์หนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่นด้วยตัวเอง
  - สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิดของตัวเอง
  - เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วนด้วยตัวเอง



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,  
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส

- กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
- กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (อย่างไม่กังวล)
- กระตุ้นด้วยกรณีศึกษาใกล้เคียงตัวมาช่วยกัน Workshop
- กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอกล้าปรึกษาหัวหน้า และ กล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ