



หลักสูตรพัฒนาระดับงานบริการแนวหน้าด้วย 4 G

(Front line service 4 G)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์สุณิษา ขอบชัย

วิทยากร ที่ปรึกษาและโค้ชพัฒนาศักยภาพ

ครบเครื่องเรื่องงานบริการ ให้โดดเด่นดูดีมีสไตล์ด้วย 4 G (Good)

หลักการ/แนวความคิด

- ❖ งานบริการที่มากด้วยคุณภาพเริ่มต้นจากกรอบความคิด (Mindset) ที่ดี มีความเข้าใจในการเลือกทำงานบริการด้วยหัวใจที่เชื่อมโยง ความเชื่อ ค่านิยม ความรู้ และประสบการณ์ ของผู้ทำงานบริการ อย่างเข้าใจในภารกิจที่มีความพิเศษกับการดูแลลูกค้าคุณภาพดีพร้อมอย่างมืออาชีพ
- ❖ การพัฒนางานบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจไปจนถึงประทับใจได้นั้น มีองค์ประกอบหลายเรื่อง เช่น ตัวพนักงานบริการ องค์กร สินค้าบริการ และตัวลูกค้าเอง ดังนั้นจึงควรเข้าใจเขา เข้าใจตัวเอง ในการแสดงกิริยา ท่าทาง คำพูด และน้ำเสียง อย่างมีสติ พร้อมทั้งผสมผสานมองส่วนคิดวิเคราะห์ กับความรู้สึกได้อย่างเชี่ยวชาญ จนกลายเป็นธรรมชาติ
- ❖ การสร้างนิสัยใหม่ต้องเกิดการฝึกฝน ทักษะ เทคนิค หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ได้เรียนรู้ขึ้นนั้น จะสามารถเพิ่มศักยภาพได้ดีมากขึ้นหากมีการพัฒนาอย่างมีเป้าหมายในแบบที่ใช่ สำหรับพนักงานที่รักการพัฒนา

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เรียนมีกรอบความคิดที่เหมาะสมกับตัวเองและอาชีพอย่างสอดคล้อง
2. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจลูกค้า และตัวเองในการพัฒนางานบริการให้ได้ใจลูกค้าและมีผลงาน
3. เพื่อให้ผู้เรียนพัฒนาเทคนิค ทักษะ และอารมณ์ ในการยกระดับงานบริการแบบ 4G
4. เพื่อให้ผู้เรียนเชื่อมั่นในศักยภาพของตัวเองในการเป็นคนใหม่ในคนเดิมอย่างมืออาชีพสไตล์ตัวเอง



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



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



www.pplearning.com

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

☐ ขวนคิดชวนคุยเรื่องงานบริการในสไตล์ของคุณ (ฐานคิด)

- งานบริการหมายถึงอะไร?
- ประเภทกลุ่มลูกค้ามีแบบใดบ้าง
- คุณคิดอย่างไรในการทำงานบริการ?
- พนักงานบริการที่ดีในแบบคุณควรเป็นอย่างไร?

Workshop : สร้างกรอบความคิดงานบริการในสไตล์คุณ

☐ หัวใจสำคัญในการทำงานบริการ (Good Heart) (ฐานใจ)

- ทำไมต้องมีหัวใจในการทำงานบริการ
- เทคนิคการพัฒนาศักยภาพงานบริการจากภายในด้วยหลักจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology)
- องค์ประกอบสำคัญในการสร้างจุดสัมผัสให้ลูกค้าประทับใจ

Workshop : กำหนดการพัฒนาตัวเองในด้าน Good Heart

☐ ทักษะสำคัญในการทำงานบริการให้ได้ทั้งใจและงาน (ฐานกาย)

- การแสดงมารยาทที่ดีในการทำงานบริการ (Good Manners)
- การสื่อสารที่ดีในงานบริการทั้ง ฟัง ถาม และป้อนกลับข้อมูล (Good Communication)
- การวางภาพลักษณ์ที่ดีในงานบริการ (Good Looking)

Workshop : เลือกพัฒนาทักษะในแบบคุณ เน้นการปฏิบัติได้จริง

Role Play : แสดงบทบาทสมมติในการทำงานบริการกับลูกค้าในแบบต่างๆ

☐ ประเด็นเสริมสำคัญในการยกระดับงานบริการให้โดดเด่น

- การมีอุปนิสัยที่ดีในการเป็นพนักงานบริการ
- การประยุกต์ใช้หลักการหน้าต่างโจฮารี Johari Window
- การบริหารอารมณ์ตัวเองและคนรอบข้างอย่างสร้างสรรค์
- การใช้โซเชียลมีเดียให้สะดุดใจลูกค้า

Workshop : เลือกประเด็นที่เสริมสร้างสไตล์คุณในแบบที่ใช้

☐ การบ้านสำหรับฝึกฝน



ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- พนักงานบริการ
- หัวหน้าหรือ ผู้จัดการงานบริการ

แนวทางการอบรมของหลักสูตร

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

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

- ❖ ภาพรวมของหลักสูตร
 - ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
 - ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่นด้วยตัวเอง
 - 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)
- กระตุ้นด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
- กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอกล้าปรึกษาหัวหน้า และ กล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ