



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



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



www.pplearning.com

หลักสูตรบริการที่เป็นเลิศ : วัฒนธรรมบริการ

(Service Culture)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์สุณิษา ขอบชัย

วิทยากร โควซ์ และทีปรีक्षा

"การบริการที่ใช้ ต้องมาจากใจพนักงานที่เป็นวัฒนธรรมบริการขององค์กร"

หลักการ/แนวความคิด

- ❖ การสร้างวัฒนธรรมบริการ หากเรานำมาเปรียบกับการสร้างบ้านนั้น อยากให้มองเป็นการลงเสาเข็มให้บ้านมีความแข็งแรง ที่สามารถอยู่ได้คงทนไม่ว่าจะพบกับอุปสรรคมากมายเพียงใดก็ตาม เช่นเดียวกันหันมามองด้านธุรกิจ หากวัฒนธรรมบริการมีความมั่นคง แข็งแรง องค์กรอยู่ด้วยความแข็งแรงมั่นคง
- ❖ การมีวัฒนธรรมบริการที่ดี ก็เหมือนมีชุดพฤติกรรม(Common Set of Behaviors) ของคนในองค์กร ที่ทำเหมือนกัน ย่อมส่งผลดีต่อกัน จะสร้างแบบถ่ายทอดรุ่นสู่รุ่นหรือ เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน มีกระบวนการ วาระในการถ่ายทอดอย่างเป็นระบบ
- ❖ ค่านิยมของคนในองค์กรที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรม เช่น มีน้ำใจ ทำงานเป็นทีม ฯลฯ เป็นหัวข้อที่สามารถนำมาพัฒนาต่อเป็นการสร้างเป็นวัฒนธรรมบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะสามารถมองเป็น ได้อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งยังสามารถนำมาต่อยอดเป็นความยั่งยืนขององค์กรได้อย่างสอดคล้อง

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจตัวเองและองค์กรในการพัฒนาวัฒนธรรมบริการ
2. เพื่อให้ผู้เรียนมีเทคนิคในการผสมคุณสมบัติของตัวเองกับองค์กรอย่างสอดคล้อง
3. เพื่อให้ผู้เรียนมีเทคนิคและเครื่องมือในการพัฒนาการบริการให้เป็นเลิศด้วยตัวเอง
4. เพื่อให้ผู้เรียนรู้สึกภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีวัฒนธรรมบริการที่เป็นเลิศ



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



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



www.pplearning.com

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

สำรวจแนวคิดวัฒนธรรมกับค่านิยม

- ◆ ทำไมต้องสร้างวัฒนธรรมบริการ
- ◆ แนวคิดในการสร้างวัฒนธรรมบริการ
- ◆ ภาพในฝันกับวัฒนธรรมบริการขององค์กร

Workshop: ระดมสมองภาพลักษณ์ในฝัน

เรียนรู้ความหมายและองค์กรวัฒนธรรมบริการ

- ◆ ความหมายของนิยาม ของวัฒนธรรมกับค่านิยม
- ◆ องค์ประกอบของสำคัญของวัฒนธรรม
- ◆ วงจรสร้างวัฒนธรรม (DISCS Model)
- ◆ หลุมพรางทางความคิดสกัดกั้น...บริการที่เป็นเลิศ
- ◆ เทคนิคการก้าวข้ามหลุมพรางอย่างสร้างสรรค์

Workshop: ละครฉากใหญ่ 'ได้พลังเร่งพัฒนา บริการที่เป็นเลิศ'

คุณสมบัติของนักบริการที่สนับสนุนวัฒนธรรมบริการ...สู่ความเป็นเลิศ

- ◆ ทักษะที่ดี / รับผิดชอบ / กล้า แกร่ง / สื่อสารสร้างสรรค์ / มีใจรักบริการ

Workshop: ชื่นชมตัวเองอย่างภาคภูมิใจ

เทคนิคการสร้างวัฒนธรรมบริการอย่างสร้างสรรค์

- ◆ กลเม็ดเคล็ดลับ ที่ใช่
- ◆ หัวใจสำคัญที่นำมาเชื่อมโยงให้เป๊ะ
- ◆ กฎุญแจสำคัญ เปิดทางความสำเร็จ
- ◆ ตัวอย่าง ต้นแบบ องค์กรที่สำเร็จ
- ◆ วิธีการสร้าง / รักษา / ผสาน ด้วยหลักการ TRCS

Workshop: นำเสนอวัฒนธรรมบริการที่ใช่ร่วมกัน

การบ้านสำหรับการสร้างและรักษาวัฒนธรรมบริการสไตล์ตัวเอง

สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับงานบริการ





062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



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



www.pplearning.com

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานบริการ
- ✓ หัวหน้า/ผู้จัดการ
- ✓ ผู้สนใจและเกี่ยวข้อง

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