



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



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



www.pplearning.com

หลักสูตรมหัตถจริยทัศน์คนคิดเชิงบวกและหัวใจบริการในการทำงาน

(Positive Attitude and Service Mind for work)

โดย อาจารย์สุณิษา ชอบชัย

วิทยากร ที่ปรึกษา และโค้ชพัฒนาศักยภาพ

หลักการ/แนวความคิด

- การทำงานที่มีความสุข และมีคุณภาพต้องเริ่มต้นจากทัศนคติเชิงบวกในการทำงานเพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์ในกระบวนการทำงาน และการติดต่อสื่อสารทั้งลูกค้าภายในและภายนอกด้วยหัวใจบริการมีความยินดีในการแก้ไข ปรับปรุงตัวเองตลอดเวลา ให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันที่สอดคล้องกับองค์กร
- การทำงานในทุกตำแหน่ง ย่อมเกิดปัญหาหากมายจึงเกิดตำแหน่งงาน และแผนงานใหม่ๆ ขึ้นมาเป็นการแก้ไขปัญหาที่พบเจอ ดังนั้นประเด็นสำคัญของพนักงานควรมุ่งเน้นการหาข้อดีของปัญหา พร้อมทั้งค้นหาวิธีการใหม่ๆ ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ที่เริ่มต้นจากตัวเอง ขยายเรื่องราวและวิธีการที่เหมาะสมไปยังเพื่อนร่วมงาน และสร้างความประทับใจให้ลูกค้าภายในและภายนอก
- การพัฒนาทักษะการคิดเชิงบวก และเทคนิคสำคัญในการมีหัวใจบริการในตัวเองนั้น สามารถพัฒนาได้อย่างมีกระบวนการ อีกทั้งยังสามารถประยุกต์ใช้ได้ในสไตล์ของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืนในการพัฒนาตัวเองกับการเป็นบุคคลคุณภาพของทีมงานและองค์กรให้โดดเด่น สร้างความได้เปรียบการแข่งขันทางธุรกิจ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- ☞ เพื่อให้เข้าใจและเห็นรูปแบบในการพัฒนาตัวเองอย่างมีเป้าหมาย
- ☞ เพื่อเพิ่มความสุข และความสนุกในการทำงานที่สามารถสร้างวิธีการได้อย่างสมดุล
- ☞ เพื่อให้เกิดการประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม และต่อยอดให้กลายเป็นมาตรฐานใหม่ในการทำงานได้อย่างเป็นธรรมชาติ



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



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



www.pplearning.com

รายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

- ★ ความหมาย และประเด็นสำคัญของทัศนคติเชิงบวก
 - นิยามทัศนคติเชิงบวก
 - ตัวอย่างสถานการณ์ กับมุมมองที่ต่างกัน
 - มุมมองของคน 4 แบบ
 - กิจกรรม: ทัศนคติเชิงบวกในคน 4 แบบ
- ★ พัฒนาทักษะในการเป็นคนคิดเชิงบวก
 - ค้นหาจุดเด่น...เพื่อนหาจุดต่าง
 - ชื่นชมคนเก่ง...เร่งสร้างจุดแข็ง
 - ก้าวข้ามอุปสรรค...รักตัวเองได้ถูกทาง
 - ขยายพื้นที่แห่งความคุ้นชิน (Comfort Zone)
 - สร้างพลังคิดเชิงบวกด้วยภาวะผู้นำ
 - Workshop: เทคนิคก้าวข้ามอุปสรรค
 - Role Playing: ละครจากชีวิตจริง
- ★ หัวใจบริการในการทำงานพัฒนาได้ด้วยตัวเอง
 - หลักการทำงานด้วยหัวใจบริการ
 - แนวคิดในการรักลูกค้า (ภายใน/ภายนอก) คุณญาติมิตร
 - เทคนิคการใช้ภาษารักผสมผสานภาษาใจ ให้ลูกค้ารัก
 - กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับคน 4 ประเภท
 - กรณีศึกษา: สร้างบริการด้วยตัวอย่างสมมติ
- ★ คุณสมบัติสำคัญในการทำงานอย่างมืออาชีพด้วยทัศนคติเชิงบวกและหัวใจบริการ
 - รักตัวเอง
 - รักผู้อื่น
 - รักองค์กร
 - รักงานที่ทำ
 - รักการพัฒนา
- ★ การบ้านสำหรับการนำไปฝึกฝนและพัฒนาตัวเอง



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
 - ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่น ด้วยตัวเอง
 - สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิดของตัวเอง
 - เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วน ด้วยตัวเอง
- ❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส
 - กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
 - กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (อย่างไม่กังวล)
 - กระตือรือร้นด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
 - กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอกล้าปรึกษาหัวหน้า และ กล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ