



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



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



www.pplearning.com

หลักสูตรพัฒนาแนวคิดงานบริการด้วยเทคนิค NLP

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์สุณิษา ขอบชัย

วิทยากร ที่ปรึกษา และ โค้ชพัฒนาศักยภาพ

" เปลี่ยนแนวคิดการทำงานบริการ ผสานผลสำเร็จอย่างยั่งยืน "

หลักการ/แนวความคิด

- ❖ งานบริการลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจ ที่ต้องอาศัยความเป็นมืออาชีพของพนักงานในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจเกิดความคาดหวัง ผสานต่อเป็นประสบการณ์ที่ดี ที่สร้างความภักดีกับองค์กร ได้ยาวนาน
- ❖ การเรียนรู้หลักการ NLP (Neuro Linguistic Programming) ช่วยให้นักบริการมีทักษะในการเข้าใจตัวเองและผู้อื่น ได้ดีมาก ขึ้น เพราะสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความละเอียดในการฟัง ถาม และป้อนกลับข้อมูลเชิงบวก เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกัน ด้วยเทคนิคต่างๆ เช่น Rapport
- ❖ ข้อร้องเรียนจากลูกค้าเป็นเรื่องที่อาจเกิดขึ้นหลากหลายและตลอดเวลาขณะที่เราทำงานบริการ สิ่งที่ต้องปฏิบัติคือการนำมาแยกแยะ วิเคราะห์ ตามกระบวนการ เพื่อนำมาจัดการข้อร้องเรียนได้เหมาะสม ทั้งแบบระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ให้สอดคล้องกับสถานการณ์นั้นๆ ด้วย กรอบความคิด(Mindset) ของนักบริการมืออาชีพ
- ❖ นักบริการมืออาชีพสามารถพัฒนา เทคนิค ทักษะ การสื่อสาร เจรจาต่อรอง การจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบทั้งด้าน ข้อมูล และความรู้สึก ทำให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการ แล้วนำมาประยุกต์ใช้ต่อเนื่อง กับการสร้างมาตรฐานใหม่ อย่างมีประสิทธิภาพและได้ใจลูกค้าตลอดไป

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เรียน ได้มีกรอบความคิด (Mindset) ในการทำงานบริการแบบมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เรียน มีเทคนิคการสังเกตสัญญาณของลูกค้าเบื้องต้นอย่างมีรูปแบบ
3. เพื่อให้ผู้เรียน มีเทคนิค ทักษะ และกระบวนการ ปรับพฤติกรรมบริการสไตล์ตัวเองที่ประยุกต์ใช้ ได้สอดคล้องกับนโยบาย องค์กรในการบริหารข้อร้องเรียนสถานการณ์ต่างๆ



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



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



www.pplearning.com

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

🌸 ชวนคิดชวนคุยกับการทำงานบริการ

- ◆ สำรวจแนวคิดในการทำงานบริการ
- ◆ วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า ณ จุดบริการ
- ◆ อุปสรรคในการทำงานบริการ
- ◆ หลุมพรางทางความคิดในการทำงานบริการ

Workshop: สร้างแนวคิดในการทำงานบริการ

🌸 เรียนรู้ ความหมายและหลักการ NLP

- ◆ ความหมายของ NLP
- ◆ หลักการสำคัญของ NLP
- ◆ เทคนิค NLP กับการพัฒนาตัวเอง
- ◆ การประยุกต์ใช้กับสถานการณ์

Workshop: เลือกเทคนิค NLP กับการพัฒนาตัวเอง

🌸 การพัฒนาทักษะ เทคนิค และกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียน ด้วยหลัก NLP

- ◆ ทักษะสำคัญในการสื่อสารและประสานงาน (ฟัง-ถาม-ป้อนกลับ-จูงใจ)
- ◆ เทคนิคการรับมือกับลูกค้าในกรณีต่างๆ
- ◆ เทคนิคการปรับแนวคิดงานบริการ
- ◆ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างเป็นระบบ

Workshop: แสดงบทบาทสมมติ

🌸 เรียนรู้ และวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า ด้วยหลักการเชิงบวก (Positive Psychology)

- ◆ ความต้องการ ความคาดหวัง ของลูกค้า
- ◆ สาเหตุที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนในงานบริการ
- ◆ การสังเกตลูกค้าด้วยหลักการ DISC
- ◆ ตัวอย่างเหตุการณ์ สถานการณ์ ทั้งแบบเผชิญหน้าและทางโทรศัพท์
- ◆ การรับมือลูกค้าหลักการจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology)

Workshop: เลือกสถานการณ์มาวิเคราะห์หาสาเหตุและปรับเปลี่ยนตามสไตล์คุณ



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



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



www.pplearning.com

🌸 การบ้านสำหรับการพัฒนาตัวเองด้วยหลัก NLP

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