

OKR TRAINING COURSE OUTLIE



บริษัท โอเคอาร์ เทรนนิ่ง จำกัด



Line : @okrtraining

Email : cs.okrtraining@gmail.com

Email : info.okrtraining@gmail.com

Website : www.okrtrainingthai.com

Tel : 083-9914462 , 082-4419654



OKR TRAINING

บริษัท โอเคอาร์ เทรนนิ่ง จำกัด (สำนักงานใหญ่) เลขประจำตัวผู้เสียภาษี : 0 1055 64056 23 9

108/158 ซอยเพชรเกษม 108 ม.โกสุมพิสัย ถนนเพชรเกษม แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160

Email : cs.okrtraining@gmail.com (คุณนิษา) Email : info.okrtraining@gmail.com (คุณออย)

Line ID : @okrtraining www.okrtrainingthai.com Tel : 083-9914426 (คุณนิษา) , 082-4119654 (คุณออย)

รูปแบบ Certificate & คู่มือประกอบการบรรยาย

In-house Training

รับใบ Certificate พร้อมเอกสารอบรม และของรางวัล จากสถาบัน ทุกหลักสูตร (กรณีผ่านการอบรม)



Public Training

รับใบ Certificate พร้อมเอกสารอบรม อาหารว่าง อาหารกลางวัน และ Gift Set จากสถาบัน (กรณีผ่านการอบรม)





OKR TRAINING

บริษัท โอเคอาร์ เทรนนิ่ง จำกัด (สำนักงานใหญ่) เลขประจำตัวผู้เสียภาษี : 0 1055 64056 23 9

108/158 ซอยเพชรเกษม 108 ม.โกสุมพิตร แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160

Email : cs.okrtraining@gmail.com (คุณนิษา) Email : info.okrtraining@gmail.com (คุณออย)

Line ID : @okrtraining www.okrtrainingthai.com Tel : 083-9914426 (คุณนิษา) , 082-4119654 (คุณออย)

หลักสูตร การให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

หลักการและเหตุผล (Introduction)

ในยุคที่ใคร ๆ ก็พูดถึง ยุคดิจิทัล พูดถึง AI แต่สิ่งหนึ่งที่ยังคงมุ่งเน้นที่หัวใจ การแสดงออกอย่างจริงใจ เต็มใจ คือ “การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์” งานบริการยังคงต้องใช้คนในการขับเคลื่อน ความรู้สึที่ดี ๆ ต่อการเป็นมนุษย์ด้วยกัน ประโยชน์ถ้าพูดไปก็ลึกซึ้งยิ่งนัก สกอตต์กล่าวว่า ขอบอกให้เป็น อภัยให้ได้จากใจ ความมีเมตตา งานบริการในปัจจุบันโดยเฉพาะสายอาชีพงานโรงพยาบาล บุคลากรในโรงพยาบาลทำหน้าที่ในการบริการทั้งสิ้น เชื่อว่าองค์กรต้องการบุคลากรที่ไม่ใช่แค่ฝึกการบริการให้ได้มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ การใช้ภาษาในการสื่อสารที่มีความเป็นนักบริการเพียงอย่างเดียว คงต้องสร้างด้านจิตใจที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความจริงใจ มีเมตตา การแสดงออกถึงความใส่ใจ และเป็นผู้ให้อย่างแท้จริง เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความสุขในการเป็นผู้ให้ และผู้รับบริการรู้สึกดี ประทับใจ เหมือนเป็นญาติพี่น้องในครอบครัว

ไม่มีงานไหนของมนุษย์ที่ไม่เป็นงานบริการ (Service) เพราะแท้จริงแล้ว “งานบริการ” คือ “ส่วนหนึ่งของชีวิต” ของมนุษย์ทุกคน หลักสูตรนี้ออกแบบเพื่อให้พนักงานเข้าใจงานบริการอย่างแท้จริง สังเกตดูตัวเองได้ทันที และนำไปยังพฤติกรรมของตนเองในการให้บริการ และเกิดความสุขในการได้เป็นผู้ให้บริการ

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจบทบาท และความสำคัญของงานบริการในงานของตนเอง
2. ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจการสร้างการบริการด้วยหัวใจ การตระหนักในความรู้สึก (Self awareness)
3. ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจในการสร้าง 7 ทักษะที่ดีต่องานบริการและการมีจิตบริการ (Service mind)
4. ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจทักษะ และวิธีการสื่อสาร การใช้คำพูด ภาษากาย บุคลิกภาพที่จะทำให้เกิดความประทับใจให้ ความรู้สึกถึงความใส่ใจกับผู้รับบริการ

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม (Target Participants)

- บุคลากรทุกฝ่ายงาน

รูปแบบการอบรม (Methodology)

- วิทยากรบรรยายแบบมีส่วนร่วม 30%
- Workshop/ฝึกปฏิบัติ/ Role play / วิทยากรให้คำแนะนำแต่ละส่วนงาน 70%

วิทยากรบรรยาย (Lecturer)

- อาจารย์วรรณรีย์ บัสมบุญ



บริษัท โอเคอาร์ เทรนนิ่ง จำกัด (สำนักงานใหญ่) เลขประจำตัวผู้เสียภาษี : 0 1055 64056 23 9

108/158 ซอยเพชรเกษม 108 ม.โกสุมพิสัย ถนนเพชรเกษม แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160

Email : cs.okrtraining@gmail.com (คุณนิษา) Email : info.okrtraining@gmail.com (คุณออย)

OKR TRAINING Line ID : @okrtraining www.okrtrainingthai.com Tel : 083-9914426 (คุณนิษา) , 082-4119654 (คุณออย)

ระยะเวลาอบรม (Period)

- 1 วัน (6 ชั่วโมง)

เนื้อหาการบรรยาย (Key Contents)

เวลา	หัวข้อการฝึกอบรม	รายละเอียด
09.00–12.00 น.	Module 1: Mindset และความเข้าใจการมีใจบริการ (service mind) • สำรวจแนวความคิดเกี่ยวกับการหน้าที่และบทบาทของตนเองในการส่งสินค้าด้วย Coaching card Points of you (เป็นเครื่องมือระดับโลกใช้ในการโค้ช) • Workshop : การสำรวจความรู้สึกตัวเองและการพัฒนาในบทบาทหน้าที่ • การรับรู้อารมณ์ของตนเอง (Self awareness) และฝึกในการสร้าง Mindset ที่ดีของนักบริการ • Mindset ของนักบริการตามแนวทางของความเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Omotenashi) • ความสำคัญ และความหมายของงานบริการ การเอาใจใส่และจิตบริการ (Service Mind) • 7 ทักษะที่ดี สำหรับการบริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น • ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นหากเราบริการลูกค้าที่ทำให้ลูกค้าไม่ประทับใจ	วิทยากรบรรยาย ผู้เข้าอบรมร่วมเสนอความคิดเห็น กิจกรรม Workshop หลักสูตรเน้น Workshop Roleplay เพื่อผู้เข้าอบรมเข้าใจและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
12.00–13.00 น.	พักเที่ยง	
13.00–16.00 น.	• ปัจจัยสู่ความสำเร็จ ทำไมเราต้องสร้างงานบริการให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ • เรียนรู้ช่วงการบริการที่พบประสบการณ์ที่ดี (Service Experience) จากการบริการของเรา • Workshop Module 2: ทักษะสื่อสารและการบริการของพนักงานหน้าร้านแบบมืออาชีพ • คาดหวังของผู้ใช้บริการในการใช้บริการกับโรงพยาบาล • คุณสมบัติ บุคลิกภาพ การแต่งกายของพนักงานการเงินที่เหมาะสม • เรียนรู้ทักษะการบริการอย่างมืออาชีพ • มารยาทที่ไม่ควรปฏิบัติในการบริการ (Don't) สามารถไปประยุกต์ใช้ในงานบริการ	



บริษัท โอเคอาร์ เทรนนิ่ง จำกัด (สำนักงานใหญ่) เลขประจำตัวผู้เสียภาษี : 0 1055 64056 23 9

108/158 ซอยเพชรเกษม 108 ม.โกสุมดิน ทาวน์ เพชรเกษม แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160

Email : cs.okrtraining@gmail.com (คุณนิษา) Email : info.okrtraining@gmail.com (คุณออย)

OKR TRAINING

Line ID : @okrtraining www.okrtrainingthai.com Tel : 083-9914426 (คุณนิษา) , 082-4119654 (คุณออย)

- ทักษะการสื่อสาร การพูด การอธิบาย การแนะนำ การตอบคำถาม ในแต่ละส่วนงานที่พบผู้รับบริการ (Touch point)
- การควบคุมอารมณ์และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าอย่างเหมาะสม
- บุคลิกภาพ ท่าทางที่แสดงออกอย่างเหมาะสมในงานบริการ
- Workshop จากสถานการณ์จริงจากงานบริการ (วิทยาการให้คำแนะนำ)
- การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานบริการ ลูกค้าไม่พอใจ และการตอบคำถามอย่างเหมาะสม
- Workshop การปรับคำพูดในการบริการ/การแก้ไขปัญหา และอธิบายผู้รับบริการของทุกหน่วยงาน
- (วิทยาการให้คำแนะนำ)
- การวางแผนการพัฒนาตนเองในงานบริการ (self awareness) และสร้างความสุขกับตนเองในการบริการ
- สรุปการเรียนรู้ร่วมกัน ตาม - ตอบ

หมายเหตุ กำหนดการอบรมและรูปแบบการอบรมอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสมของบริษัทผู้เข้าอบรม

