



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 (คุณนิชา) Email : info.okrtraining@gmail.com (คุณออย)

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

หลักสูตร การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ และทักษะงานบริการพนักงานคลังสินค้าและขนส่ง

หลักการและเหตุผล (Introduction)

งานบริการ (Service) บุคลากรบางส่วนอาจไม่ได้คิดอะไรมากนัก ทำงานเพียงเพื่อการแลกมาของเงินตราใช้ในการดำรงชีพของชีวิต และครอบครัวของตน ไม่ได้คิดในระยะยาวว่า หากตนเองบริการไม่ดี หรือไม่เหมาะสม ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจและไม่ประทับใจในการบริการนั้น สิ่งนี้ก็เป็นผลทำให้รายได้ของพนักงานเองอาจน้อยลงได้เพราะงานบริการที่ดี จะทำให้รายได้ของเขาเพิ่มขึ้น เหมือนกับคำว่า “องค์กรอยู่ได้ เราก็อยู่ด้วยเช่นกัน” องค์กรก็เหมือนบ้านหลังที่สองที่พวกเขาจะต้องช่วยกันทำงานร่วมกัน มีอะไรร่วมทุกข์ ร่วมสุขหรือกันเพื่อให้บริการให้ลูกค้าประทับใจและใช้บริการขององค์กรต่อไป

ปัจจุบันการบริการลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่มีอาจมองข้ามไม่ได้ และรวมถึงลูกค้าภายในด้วยเหมือนกัน เพราะบางครั้งสินค้าหลักของเราที่สามารถทำรายได้นั้น หากบริการที่ไม่ประทับใจ บุคลิกภาพของพนักงาน การควบคุมอารมณ์ในการบริการลูกค้า การใช้คำพูดการสื่อสารประสานงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หรือเมื่อลูกค้าร้องเรียน ผู้ปฏิบัติงานควรเรียนรู้และนำไปปฏิบัติในการบริการลูกค้าตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ โดยเฉพาะหน่วยงานที่ต้องบริการลูกค้าโดยตรงหรือในจุดที่ลูกค้าสัมผัสกับบุคลากรในองค์กร จึงเป็นเรื่องที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากรตามเป้าหมายขององค์กร

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อเรียนรู้ความหมายของการประสานงานที่ดี และบทบาท ความรับผิดชอบ ในงานของตนเอง
2. เพื่อทราบถึงผลลัพธ์ของการสื่อสาร การประสานงานที่จะทำให้เราประสบผลสำเร็จในการทำงานร่วมกันในทีม
3. เพื่อเข้าใจในการประสานงาน และการใช้คำพูดในการเข้าพบลูกค้าหรือส่งสินค้าให้กับลูกค้า
4. เพื่อสามารถปรับใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม (Target Participants)

- บุคคลที่ปฏิบัติงานในด้านการบริการลูกค้า และพนักงานส่งสินค้า พนักงานขับรถ พนักงานคลังสินค้า

รูปแบบการอบรม (Methodology)

- การบรรยาย 40%
- กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 50%
- กรณีศึกษา 10%

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.	• เรียนรู้ความหมาย สำคัญของการสื่อสาร และการประสานงานในการทำงาน และการใช้ในชีวิตประจำวัน • เรียนรู้ทัศนคติเชิงบวกเพื่อการสื่อสาร การประสานงานในองค์กร การประสานงานที่มีประสิทธิภาพ ช่วยทำให้ทำงานง่ายขึ้น • เรียนรู้ประเภทของการสื่อสาร ประสานงานในองค์กร • เรียนรู้เทคนิคการประสานที่มีประสิทธิภาพ • เรียนรู้อุปสรรคปัญหาการประสานงานในการทำงานร่วมกัน • เรียนรู้ 7Cs เพื่อพบกับการสื่อสารและประสานงานที่มีประสิทธิภาพ • เรียนรู้บุคลิกภาพในงานบริการ ความสำคัญของการมีบุคลิกภาพที่ดี เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร	วิทยาการบรรยาย
12.00–13.00 น.	พักเที่ยง	ผู้เข้าอบรมร่วมเสนอความคิดเห็น
13.00–16.00 น.	• เรียนรู้การกำหนดวิธีการในการบริการลูกค้า และขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้า การปฏิบัติงานเมื่อถึงสถานที่ลูกค้าให้เหมาะสม • เรียนรู้มารยาทที่ควรปฏิบัติ และไม่ควรปฏิบัติในการบริการลูกค้า (Do & Don't) • เรียนรู้การควบคุมอารมณ์และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า หรือบุคคลที่เข้าไปติดต่อ • เรียนรู้การสื่อสารอย่างอาชีพและการพูดในงานบริการ การสนทนาทางโทรศัพท์ การเข้าพบลูกค้า การอธิบาย และการตอบคำถามลูกค้า • เรียนรู้การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานบริการและการขนส่งสินค้า และการตอบคำถามที่เหมาะสมกับลูกค้า • ถาม-ตอบ และการสร้าง Commitment ที่ดีในงานบริการ	กิจกรรม Workshop

หมายเหตุ กำหนดการอบรมและรูปแบบการอบรมอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสมของบริษัทผู้เข้าอบรม