



# การพัฒนาความคิดเชิงบวกกับการบริการ

## วิทยากร: ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

ปริญญาเอก การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,  
ปริญญาโท การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,  
ประสบการณ์ทำงาน ที่ปรึกษาอาวุโสด้านการพัฒนาบุคลากร/วิทยากร  
บริษัท ดิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด (พัฒนาบุคลากรมากกว่า 3,500 คน)  
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล / นักวิเคราะห์วางแผนระบบการฝึกอบรม  
และการพัฒนาบุคลากร กลุ่มบริษัท ดิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด

21 มกราคม 2563

09.00 – 16.00 น.

\*\* โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)

\*สถานที่จัดสัมมนาอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการและเหตุผล

ปัจจัยที่จะทำให้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่เป็นเลิศได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) ความเต็มใจ ความตั้งใจที่อยากจะให้บริการที่ดีด้วยความรู้สึกที่เป็นสุข และมีความสุขที่จะให้บริการแก่บุคคลอื่นๆ (2) ความเข้าใจในพฤติกรรมของคน ทั้งเรื่องการเกิดพฤติกรรม, ความแตกต่างของคน และความต้องการของคน การที่ผู้ให้บริการเข้าใจหลักการทั้งหมดนี้จะทำให้ผู้ให้บริการเข้าใจในพฤติกรรม ต่างๆของลูกค้าที่มีความหลากหลายได้อย่างถ่องแท้ สามารถปรับพฤติกรรมของตนได้อย่างถูกต้อง ไม่เกิดความท้อแท้หากถูกตำหนิ รวมทั้งสามารถเอาใจใส่ลูกค้าได้เหมาะสม กับลูกค้าที่มีพฤติกรรมหลากหลายได้ และ (3) คือเรื่องของ"เทคนิคการให้บริการ"ที่จะให้ ลูกค้าพอใจและประทับใจ การให้บริการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ต้องใช้เทคนิคมาปรับ ไขให้ถูกต้อง มีคำกล่าวหาว่าหากผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการมีคุณสมบัติ มีความรู้ มีความเข้าใจทั้ง 3 เรื่องดังกล่าว ข้างต้นแล้วจะพบว่า "คนที่เอาใจยากนั้นไม่มี"

หลักสูตรนี้ ตั้งใจที่จะให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความปรารถนาจากภายในใจของตนเอง และความคิดเชิงบวกที่จะทำงาน ในหน้าที่ให้ดีที่สุดเพื่อตนเองที่จะได้รับผลตอบแทนที่ดีที่สุด(แต่ไม่ใช่ตัวเงิน) และทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความมั่นใจว่าสามารถทำให้ลูกค้าทุกคนมีความพอใจได้ เพราะทุกคนเข้าใจเรื่อง พฤติกรรมของมนุษย์เป็นอย่างดี ประกอบการมีเทคนิคในการให้บริการแก่ลูกค้า ในทุกสภาวะทั้งการสร้างประทับใจครั้งแรก การแก้ความไม่พอใจในจุดต่างๆ ตลอดกระบวนการบริการ การขจัดคาบ่น การรู้จักใช้ภาษา คำพูด การเอาใจใส่ และ"การสร้างมูลค่าเพิ่มในงานบริการ" สดท้ายก็สามารถสร้างความเป็นเลิศในงานบริการด้วยการให้บริการเหนือความคาด หวัง (Service + BCE- Beyond Customer Expectation) ด้วยการใช้ความคิดเชิงบวกในการบริการร่วมกัน

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าผ่านการอบรมมีความคิดเชิงบวกในการทำงาน (Positive Thinking) มากขึ้นอันจะทำให้ตระหนักในคุณค่าของงานที่ทำที่มีกับตนเอง เกิดความปรารถนาที่จะทำงานในหน้าที่ให้ดีที่สุด และเป็นความสุขที่จะทำเช่นนั้น
2. เพื่อให้ผู้ผ่านการอบรมมีความรู้ความเข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลอย่างลึกซึ้ง อันจะทำให้เกิด ความเข้าใจ เกิดความเห็นใจที่ลูกค้ามีพฤติกรรมอย่างนั้น แล้วนำมาปรับพฤติกรรมของตนเองเพื่อให้ลูกค้ามีความพอใจได้ ตามหลักการที่ว่า "พฤติกรรมสร้างพฤติกรรม"

3. เพื่อให้ผู้ผ่านการอบรมมีทักษะการสร้างมูลค่าเพิ่มการให้บริการของกระบวนการให้สมกับปรัชญาในงานบริการที่ว่าคุณค่าทุกคนมาซื้อความพอใจ โดยผ่านกระบวนการสื่อสารทั้งการพูด การฟัง การตอบข้อซักถาม ฯลฯ รวมทั้งการใช้ภาษาทางกายได้อย่างถูกต้อง
4. เพื่อให้เกิด"มาตรฐานทางพฤติกรรมบริการ"ที่ผู้ให้บริการแสดงออกต่อลูกค้าได้เหมือนกัน ไม่ว่าลูกค้าจะมาพบกับผู้ให้บริการคนใด การบริการที่ดีเกิดจากความคิดเชิงบวกของพนักงานทุกคน

### หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. การทำความเข้าใจในเรื่องพฤติกรรมของบุคคลกับการให้บริการ
  - การสร้างความเข้าใจในความแตกต่างของมนุษย์
  - ธรรมชาติของงานบริการกับองค์ประกอบของการให้บริการที่ดี
  - เทคนิคของการสร้างมูลค่าเพิ่มในการให้บริการ
  - หลักการใช้สื่อในการติดต่อ : การพูด การฟัง การตอบข้อซักถาม และการใช้ภาษาทางกาย การตั้งมาตรฐานทางพฤติกรรม
2. ความคาดหวังการให้บริการผ่านการสร้างความคิดเชิงบวก
  - คุณภาพงานที่ให้บริการ
  - คุณภาพผู้ให้บริการ
3. การพัฒนาความคิดเชิงบวกในการทำงานด้านงานบริการ
  - การพัฒนาทัศนคติต่องานที่ทำกับลูกค้า
  - การพัฒนาตนเองด้านต่างๆ เพื่อยกระดับการบริการ
4. หลักการคิดเชิงบวกในการทำงานร่วมกันกับการสร้างความพึงพอใจลูกค้า
5. บ่อเกิดของปัญหาหรือสาเหตุของการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ทำให้งานไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ
6. ทักษะการสื่อสารด้วยการเจรจาต่อรอง การโน้มน้าวหว่านล้อมลูกค้าให้เกิดผลสำเร็จ  
WORKSHOP: ฝึกทักษะการสื่อสาร เจรจาต่อรองของตนเอง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในกลุ่ม
7. หลักจิตวิทยาการบริหารการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
8. การสื่อสารด้วยภาษาพูด และภาษากายต่างๆ ในการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้งในการสื่อสาร
  - ทักษะการฟังอย่างเข้าใจ
  - ทักษะการใช้ภาษาที่ดีในการสื่อสารการปฏิบัติงาน
  - การพูดเพื่อแนะนำ เสนอแนะข้อมูลแก่ผู้อื่น และการเสนอความคิดเห็นในสถานการณ์ต่างๆ  
WORKSHOP: การพัฒนาทักษะภาษาพูด และเทคนิคการตอบคำถามให้กับบุคคลต่างๆ ในสถานการณ์ที่มีความเข้าใจไม่ตรงกัน หรือมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ในการสร้างความเข้าใจและการยอมรับอย่างมืออาชีพ
9. การพัฒนาทักษะการจัดการอารมณ์ และการคิดเชิงบวกอย่างสร้างสรรค์สำหรับลดความขัดแย้งให้ประสบความสำเร็จ
  1. สรุปประเด็น/คำถามแลกเปลี่ยนประสบการณ์ปัจจัยที่ควรระวังในการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้ง

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายในวันที่ <b>21 มกราคม 2563</b>					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<b>3,900.00</b>	273.00	117.00	<b>4,056.00</b>	4,173.00
สมาชิก HIPO	-	-	-	-	-
พิเศษ! ชำระภายในวันที่ <b>6 มกราคม 2563 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)</b>					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<b>3,700.00</b>	259.00	111.00	<b>3,848.00</b>	3,959.00
สมาชิก HIPO	-	-	-	-	-



#### วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
  - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
  - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8  
ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479  
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
2. ชำระด้วยเช็คส่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0  
**บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด**  
**40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญชัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

#### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
โทรศัพท์: 02-615-4499, 02-615-4477-8  
แฟกซ์: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2  
เว็บไซต์: [www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)  
อีเมล: [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)  
ไอดีไลน์: hipotraining  
เฟสบุ๊ค: [www.facebook.com/HIPOTraining](https://www.facebook.com/HIPOTraining)

อบรม, สัมมนา, บริการ, คิดบวก, พัฒนา, กระบวนการ, ภาษากาย, พฤติกรรม, ทัศนคติ, ความคิด