



บริษัท สมาร์ทโค้ช อินเทลลิเจนท์ (ประเทศไทย) จำกัด

888/513 ถนนวิมลคลองสามเสน แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

โทร 061-478-9696 email: admin@smartcoachthailand.com

www.smartcoachthailand.com

ชื่อหลักสูตร	
วิทยากร	คุณณกรณ์พงศ์ พงษ์จิระกฤตOutline_Service Mind & Art of Communication (MAY 24) (โค้ชเอกซ์), Service Mindset Coach นายแพทย์มนตรี แสงภัทรราชย์ (โค้ชสมาร์ทคิด), Executive & Leader Coach
หลักการและเหตุผล	Service mind คือการให้บริการที่ดีมีคุณภาพและใส่ใจคุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ รวมถึงการให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี เติมเต็มความรู้สึกเชิงบวกจากการให้บริการที่เรามอบให้ ซึ่งเป็นหัวใจหลักของทุกธุรกิจการบริการที่ดี ทุกสายงานล้วนมีการบริการและการสื่อสารประกอบอยู่ในการทำงานเสมอ ดังนั้นพนักงานจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กรด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และสื่อสารเพื่อแสดงออกให้ลูกค้าเห็นถึงความเอาใจใส่ (CARE) นำมาสู่ความไว้วางใจ (TRUST) และความผูกพัน (ENGAGE) ทั้งกับผู้ให้บริการเองและองค์กรของผู้ให้บริการ
วัตถุประสงค์หลัก	1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจความหมายของ service mindset เพื่อการให้บริการอย่างมืออาชีพ 2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจองค์ประกอบและประยุกต์เทคนิคการให้บริการที่ทำให้ลูกค้าประทับใจ 3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมฝึกมายด์เซ็ตของการสื่อสารเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ รวมถึงสามารถใช้เทคนิคการเจรจาต่อรองเพื่อสร้างความไว้วางใจและความประทับใจให้กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร
หัวข้อการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ	• สามเหลี่ยมแห่งการสร้างใจไว้วางใจ (Triangle of TRUST) • องค์ประกอบและระดับของการให้บริการมืออาชีพที่สร้างความประทับใจ (รู้สึก รู้ใจ มีไหวพริบ) • มายด์เซ็ตของการสื่อสารเพื่อสร้างความร่วมมือร่วมใจ (Mindset of Collaborative Communication) • 6 เคล็ดลับเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ • แบบฝึกหัดเพื่อเสริมสร้างทักษะ ‘บริการประทับใจ สื่อสารประทับใจ’
ระยะเวลา	1 วัน เวลา 09.00 – 16.00 น
จำนวนผู้เข้าอบรม	ไม่เกิน 60 ท่านต่อรุ่น