



แม่บ้านยุคใหม่ มีหัวใจให้บริการ

SERVICE MIND FOR MAID

วิทยากรบรรยาย : อาจารย์พรชัย ไกรวิชิต จากศูนย์พัฒนาทรัพยากรมนุษย์

วันที่อบรม : **วันศุกร์ที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2562** เวลา 9:00-16:00 น. (6 ชั่วโมง)

สถานที่อบรม : ณ ศูนย์ฝึกอบรมดับบลิวเอชเอ อาคาร ESIE PLAZA ชั้น 2 นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)

หลักการและเหตุผล :

การส่งมอบบริการในยุค 4.0 นั้น ต้องเริ่มต้นจากการปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการบริการ โดยเข้าใจวัตถุประสงค์ของการบริการในยุคปัจจุบัน ว่าจะมีผลต่อความก้าวหน้าของตนเองและองค์กรอย่างไร สามารถแยกแยะระดับการบริการได้ถูกต้อง เพื่อที่จะได้ตัดสินใจว่าจะส่งมอบบริการให้ ผู้รับบริการในระดับใดเพราะแต่ละระดับก็จะมีผลลัพธ์ที่ต่างกัน เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ สามารถนำทักษะการต้อนรับและบริการตลอดจนทักษะการสื่อสารไปประกอบขึ้นตอนการบริการที่สมบูรณ์แบบ

เป้าหมายของหลักสูตร :

1. เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติ (Attitude) เชิงบวกต่อการส่งมอบบริการที่ประทับใจ
2. เพื่อพัฒนาทักษะและพฤติกรรม (Behavior) การบริการให้เป็นไปในแนวทางปฏิบัติมาตรฐานเดียวกันอย่างมืออาชีพ
3. เพื่อนำเอาประสบการณ์ ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการสร้างวัฒนธรรมบริการ ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมในหน่วยงาน แผนก ฝ่าย และ องค์กรโดยรวม

รูปแบบการอบรม :

เน้นสไลด์ไม่เครียด สนุก ได้สาระ มีกิจกรรม workshop และตัวอย่างประกอบการอบรมเพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย พนักงาน แม่บ้านในโรงงาน / สำนักงาน สามารถเข้าอบรมได้ทุกคน ทุกวัย ไม่จำกัดการศึกษา เน้นให้เข้าใจแล้วนำไปใช้ได้เลย

เนื้อหาหลักสูตร :

เวลา	หัวข้อ
9.00 – 12.00 น.	➢ วิเคราะห์เพื่อการเข้าใจตนเอง เพื่อนร่วมงานและองค์กรก่อนจะเข้าใจงานบริการ ➢ ความสำคัญของการบริการเพื่อบรรลุเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจขององค์กร ➢ บทบาทหน้าที่และคุณสมบัติของนักบริการมืออาชีพ 7 ประการ ➢ เทคนิคการบริการลูกค้า “ รู้จักและเข้าใจลูกค้า ” ➢ การค้นหาความต้องการของลูกค้าเพื่อให้บริการที่สร้างความประทับใจ
13.00 – 16.00 น.	➢ การแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าและการสร้างนวัตกรรมบริการ ➢ การสร้างจิตสำนึกการบริการในงานแม่บ้าน ➢ ปัจจัยบวกและลบ ที่ส่งผลกระทบต่องานบริการ ➢ ตัวอย่างงานบริการของแม่บ้าน เช่น ทำความสะอาด , เสริมผ้า , จัดห้องประชุม ฯ ➢ ความสุขที่เกิดจากงานบริการและการสร้างแรงจูงใจให้ตัวเองรักงานบริการ

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม : กลุ่มพนักงานแม่บ้านในโรงงาน / สำนักงาน / ผู้สนใจทั่วไป

วัตถุประสงค์ : สำหรับผู้ผ่านการฝึกอบรม

จำนวนผู้เข้าอบรม : รุ่นละ 20 คน

ค่าบริการฝึกอบรม : คนละ 2,000 บาท ลูกค้า WHA รับส่วนลด 10% ทุกหลักสูตร หรือลูกค้าทั่วไป สมัครตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปรับ

ส่วนลดทันที 10% ค่าใช้จ่ายดังกล่าว สามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ได้ (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) รวมเอกสารประกอบการ

ฝึกอบรม อาหารกลางวัน (12:00-13:00) และอาหารว่างเช้า-บ่าย (10:30 และ 14:30)

ข้อมูลเพิ่มเติม สนใจแจ้งความจำนงค์หรือสอบถามรายละเอียดได้ที่ศูนย์ฝึกอบรม WHA โทร. 0 3301 7224-6 แฟกซ์ 0 3301 7223

To : K.Wanna

ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

Fax. 0 3301 7223

บริษัท.....ชื่อผู้ติดต่อ.....ตำแหน่ง.....

หมายเลขโทรศัพท์.....หมายเลขแฟกซ์.....E-Mail.....

มีความสนใจ เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรข้างต้นโดยมีรายชื่อผู้เข้าอบรมดังต่อไปนี้ (สมัครได้ไม่จำกัดจำนวน)

1. ชื่อตำแหน่ง.....

2. ชื่อตำแหน่ง.....