

บทบาทของผู้จัดการกับการยกระดับมาตรฐานการบริการ Supervisor/ Manager: A Role Model to Service Excellence

📌 หลักการและเหตุผล

ในโลกของการแข่งขันที่รุนแรงเช่นนี้ องค์กรจะขับเคลื่อนไปได้ต้องอาศัยหัวหน้าที่ดีและเก่ง มีความรู้มีความสามารถในการกำหนดทิศทางขององค์กร ลูกน้องอีกหลายร้อยคนจะต้องเป็นผู้ที่เดินอยู่ในทิศทางที่หัวหน้ากำหนด หากหัวหน้ากำหนดทิศทางผิด ไม่มีภาวะผู้นำที่ดี เส้นทางแห่งความสำเร็จย่อมวกวนลูกน้องเกิดสับสนอย่างแน่นอน และในที่สุดองค์กรย่อมแตกความสามัคคีได้ ในทางตรงข้ามหากหัวหน้ามีภาวะผู้นำที่ดี ย่อมทำให้ลูกน้องยอมรับ ศรัทธาและเชื่อมั่นในตัวหัวหน้า จนสามารถนำทีมทั้งหมดไปสู่เส้นทางลัดแห่งความสำเร็จได้ โดยเฉพาะเส้นทางแห่งความสำเร็จด้านการบริการในยุคการแข่งขันที่ทวีความรุนแรง “บริการให้ประทับใจลูกค้า” เป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อการแข่งขันและรักษาลูกค้าไว้ ลูกค้าในยุคนี้มีความต้องการมากขึ้น สินค้าในท้องตลาดก็ไม่แตกต่างกันมากนัก สิ่งที่จะเป็นอาวุธสร้างความเป็นเลิศให้ธุรกิจ คือ คุณภาพการบริการ นั่นเอง

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้ผู้เข้าอบรม ซึ่งเป็นผู้จัดการ และผู้นำทั้งมือเก่าและมือใหม่ให้ได้รับความรู้เทคนิคและเรียนรู้ประสบการณ์ในการพัฒนาดนให้เป็นผู้หน้าที่ดีมีความสามารถ เป็นที่ต้องการขององค์กรและลูกน้องรัก ตลอดจนสามารถพัฒนาเทคนิคและวิธีการการบริการลูกค้าอย่างประทับใจ รวมทั้งการทำกิจกรรม Workshop เพื่อพัฒนาผู้จัดการต้นแบบ ให้เป็นต้นแบบที่ดีในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เมื่อจบการอบรมคาดว่าผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้เรื่องนี้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลด้วยตนเอง

📌 วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องบทบาทของผู้จัดการ เพื่อก้าวสู่การเป็นผู้นำที่ลูกน้องและบริษัทต้องการ
- เพื่อให้ผู้จัดการทุกคนเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญเรื่องการบริหารต่อบริษัท ต่อทีมงาน และต่อตนเอง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการเป็นผู้นำที่มีทักษะและความสามารถในการบริหารลูกน้อง สร้างผลงานด้านบริการให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

📌 เนื้อหา

Module 1: บทบาทการเป็นผู้จัดการด้านงานบริการ

- 1) ความสำคัญของภาวะผู้นำ กับ การบริหารคน (เรียนรู้ความสำคัญของภาวะผู้นำ ในฐานะหัวหน้างาน)
- 2) หลักการการบริหารงานในฐานะหัวหน้า - เทคนิคที่หัวหน้าต้องรู้เพื่อเป็นผู้นำที่ดี
- 3) เทคนิคการเข้าใจลูกน้อง และ เข้าถึงลูกน้อง – ทำอย่างไรหัวหน้าจะผูกใจลูกน้องได้จนได้ใจจริง
- 4) จิตวิทยาการปรับตัวของหัวหน้าเข้าหาลูกน้อง – ปรับตัวอย่างไรให้ลูกน้องยอมรับในตัวหัวหน้า
- 5) กิจกรรม Workshop: การปรับตัวและการเข้าถึงลูกน้อง- พร้อมเทคนิคเพิ่มเติม
- 6) การสั่งงาน และ การสอนงาน
- 7) กิจกรรม Workshop: การสอนงานอย่างได้ผล – พร้อมเทคนิคเพิ่มเติม
- 8) คุณเป็นผู้นำแบบใด - เรียนรู้สไตล์ตนเอง
- 9) การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งลูกน้อง- หัวหน้าต้องทำความเข้าใจลูกน้องอย่างถ่องแท้
- 10) กิจกรรม Workshop: การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งลูกน้อง- พร้อมเทคนิคเพิ่มเติม
- 11) การจูงใจ และ การชมเชย – การจูงใจและการชมเชยต้องทำอย่างไร
- 12) การกล่าวตักเตือน และ การลงโทษ – สถานการณ์เช่นนี้หัวหน้าหลายคนไม่กล้าเผชิญ

Module 2: ผู้จัดการกับการยกระดับมาตรฐานการบริการ

- 13) การประเมินผลงาน และการให้Feedback
- 14) การสื่อสารและประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- 15) บริการนั้นสำคัญไฉน?
- 16) พฤติกรรม ความต้องการของลูกค้า
- 17) คุณภาพบริการสู่ความสำเร็จ
- 18) พัฒนาการประกอบการบริการ
- 19) สุดยอดบริการให้โดนใจลูกค้า – เรียนรู้วิธีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างได้ผล (Customer Interaction)
- 20) กิจกรรม “เข้าอกเข้าใจลูกค้า”
- 21) คุณสมบัติ บุคลิกภาพ EQ ผู้ให้บริการ
- 22) ปรับตัวผู้ให้บริการ บริการด้วยใจ (Service Mind)
- 23) บริการภายในเสริมสร้างบริการภายนอก
- 24) การประยุกต์บทบาทหัวหน้าเพื่อสร้างความเป็นเลิศในงานบริการของทีมงาน
- 25) สรุป คำถามและคำตอบ พร้อมเทคนิคที่ผู้จัดการต้องการเรียนรู้

วิธีการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

วิทยากร

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ