



Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.(Thailand)

www.consultthailand.com

หลักสูตร พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (Excellence Service Behavior : ESB)



หลักการและเหตุผล

ในยุคของการสื่อสารออนไลน์ การส่งต่อทางโซเชียลมีความรวดเร็วฉับไว ส่งผลทางเชิงบวกเชิงลบต่อองค์กร ผู้ปฏิบัติงานต้องมีภาพลักษณ์แรกพฤติกรรมบริการ(Service Behavior)ที่น่าเชื่อถืออบอุ่นปลอดภัย มีความเชี่ยวชาญในงานไม่มีความบกพร่องตลอดเวลาการปฏิบัติงานเพราะทุกจุดนั้นคือชีวิตและความปลอดภัยของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ จิตวิทยาการให้บริการ (Service Psychology) การสื่อสาร (Communication) ที่ชัดเจน จึงมีความสำคัญตลอดระยะเวลาการให้บริการสามารถคาดการณ์ความต้องการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันทั่วทั้ง โดยส่งต่อการบริการด้วยความจริงใจตรงตามมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มั่นใจในการกลับมาใช้บริการพร้อมเป็นกระบอกเสียงบอกต่อแบบWord of Mouthอย่างยั่งยืน

สำหรับหลักสูตร Excellence Service Behavior (ESB) ในคอร์สนี้ เน้นการสอนเชิงรุก (Proactive) สาธิตแบบ Role Playing & Case Study ตัวอย่างมาตรฐานการบริการ(Service Standard)ที่มีคุณภาพ เริ่มต้นจุดแรกถึงการสร้างประสบการณ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ (Customer experience Journey) ตัวอย่าง การบริหารสถานการณ์ฉุกเฉินแก้ปัญหา IR (incident Report) กรณีต่างๆ เช่น การรับคำตำหนิ การปฏิเสธการรักษา การรับข้อเสนอแนะ ศิลปะการสื่อสารประนีประนอม การตอบกลับออนไลน์ กระทั่งถึงจุดสุดท้ายที่ลูกค้ารับบริการ สาธิตการสื่อสารแบบสามทางที่มีประสิทธิภาพเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานในชีวิตประจำวัน

พบกับหลักสูตร ESB ทั้งหมด 9 หลักสูตร ตาม Link ข้างล่างนี้

1. [หลักสูตร เทคนิคการให้บริการที่ดีเลิศ \(Service Standard\)](#)
2. [หลักสูตร พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ \(Excellence Service Behavior : ESB\)](#)
3. [หลักสูตร จิตวิทยาการให้บริการ \(Service Psychology\)](#)
4. [หลักสูตร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในงานด้านสุขภาพ \(AIDET in Healthcare\)](#)
5. [หลักสูตร ทักษะการนำเสนอและพัฒนาบุคลิกสร้างสรรค์ \(Keyword Pitching and Growth Mindset\)](#)
6. [หลักสูตร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อความสำเร็จในงาน \(The Effectiveness Communication\)](#)
7. [หลักสูตร ศาสตร์และศิลป์การรับคำตำหนิเรื่องร้องเรียน \(Complaints Handling & Negotiation\)](#)
8. [หลักสูตร พัฒนาบุคลิกภาพผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ \(The Best Personality\)](#)
9. [หลักสูตร สำหรับทีมพัฒนาคุณภาพบริการ \(Train to the Trainer for ESB Team\)](#)

หัวข้ออบรม

1. **มาตรฐาน** การบริการในมิติใหม่ (Service Standard)
2. **เทคนิค** การสร้างภาพลักษณ์แรกพบที่ประทับใจด้วย Service Story Board
3. **จิตวิทยา** การมอบหัวใจและรอยยิ้มการบริการในโรงพยาบาลแบบ Inner to Outer
4. **อริยาบถ** ผู้ให้บริการกับ Social Distancing & Personal space
5. **บริการเชิงรุก** สะท้อนความคาดหวังและทัศนคติ (Expectation) ในงานโรงพยาบาล
6. **Personality** สร้างจุดขาย ลดความเกลียดชัง
7. **เทคนิคการสื่อสาร** 3 ทางที่มีประสิทธิภาพ (Effectiveness Communication)
8. **เทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าการเจรจา** ตีรองที่เยียบคม (How to Problem Solving and Negotiation)
9. **Workshop** วิเคราะห์โจทย์และแก้ปัญหา Effectiveness Communication
10. **Running Activity** : กิจกรรมกึ่ง OD เพิ่มขีดความสามารถนอกรอบ

สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

1. เข้าใจมาตรฐานการให้บริการในมิติใหม่
2. มีพฤติกรรมภาพลักษณ์แรกพบการบริการที่สง่างามเต็มใจ
3. เข้าใจเทคนิคการสื่อสารต่อผู้รับบริการในสถานการณ์เฉพาะทาง
4. วิเคราะห์แก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างถูกวิธี
5. มีความตระหนักเข้าใจในหน้าที่บริการเชิงบวก

เหมาะสำหรับใคร ?

- แพทย์
- เภสัชกร
- พยาบาล
- เจ้าหน้าที่อื่นๆของ รพ.

ระยะเวลา

6 ชั่วโมง

รูปแบบการอบรม

- Classroom Lecture (บรรยาย) 30%
- Practitioner Sharing(สาธิต) 30%
- Case Study (กรณีศึกษา) 20%
- Q & A Group Discussion (รวมกลุ่มวิเคราะห์) 10%
- Running Activity (กิจกรรมเพิ่มรรถรส) 5%
- Online Exam(ทดสอบ) 5%

หมายเหตุ

เนื้อหาหัวข้อการจัดอบรมยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนเนื้อหา Workshopตามวัตถุประสงค์ลูกค้า

ติดต่อเรา

บริษัท ออเรียนทอล ฟีนิกซ์ คอนซัลแตนท์ จำกัด

Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.

แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (CSS) จันทร์ - เสาร์

โทร 091-436-9887 , 081-587-5686

E-Mail : ophconsultant@gmail.com / info@consultthailand.com



Line ID : 0914369887

ติดตามได้ที่

เว็บไซต์ : www.consultthailand.com

Facebook : www.facebook.com/ophconsultant