

หลักสูตร Service Mind for fun

วันศุกร์ที่ 26 เมษายน 2562 เวลา 09.00 – 16.00 น.

ณ ห้องอบรม U-301 อาคาร U-Plaza ชั้น 3 มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

หลักการและเหตุผล (About the Event)

งานบริการเป็นหัวใจสำคัญของทุกธุรกิจ ทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน “บริการ” เป็นสิ่งที่ลูกค้า ประชาชน หรือผู้บริโภคทุกคนต้องการ ลูกค้าต้องการการเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือ ดังนั้นพนักงานที่ส่งมอบบริการ จำเป็นต้องมีจิตใจรักในงานบริการ หรือ “Service Mind” เพราะ Service Mind คือความรู้สึกที่ได้ต้อนรับลูกค้า ได้ช่วยเหลือลูกค้า ได้ติดตาม ประสานงาน และกล่าวขอบคุณจากใจ ที่ลูกค้าเลือกมาใช้บริการกับเรา เพื่อสร้างให้เกิดการบริการที่ประทับใจต่อลูกค้า (Service Mind) ได้อย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา จึงมีความจำเป็น อย่างยิ่งที่ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้และความเข้าใจในงานบริการลูกค้ามากยิ่งขึ้น สร้างทีมบริการที่เข้มแข็ง และร่วม สร้างสรรค์คุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศส่งมอบให้กับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม Service Excellence คือวิธีการที่จะช่วยให้ ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจในงานบริการลูกค้ามากขึ้น เรียนรู้ในพฤติกรรมของลูกค้า สร้างประสบการณ์ที่ลูกค้า สัมผัสในปัจจุบัน อุปสรรค ปัญหาที่ลูกค้าได้รับและสร้างประสบการณ์เชิงบวก หรือเชิงลบ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมี ความเข้าใจธรรมชาติที่แตกต่างกันของลูกค้าเพื่อสร้างเอกลักษณ์เฉพาะตัวที่โดดเด่นของธุรกิจให้น่าประทับใจใน มุมมองของลูกค้า เพื่อให้สามารถพัฒนากลยุทธ์บริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนามีทัศนคติที่ดีและสนุกกับงานบริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาเกิดความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้เรียน สามารถประยุกต์ใช้ ความรู้ แนวคิดดี ๆ ทักษะดี ๆ เพื่อส่งมอบบริการที่ยอดเยี่ยมให้ ลูกค้าได้ทุกวัน

กลุ่มเป้าหมาย (Who should attend?)

พนักงานทุกระดับ ทุกแผนก ทุกส่วนงาน ที่ต้องการสนุกกับงานบริการ ต้องการพัฒนาตนเอง พัฒนางค์กร สร้างความเป็นเลิศด้านบริการ

- ❖ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้และฝึกปฏิบัติ (Work Shop) อย่างทั่วถึง จึงกำหนดจำนวน 30 คนต่อรุ่น

วิทยากร (Speaker)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประสิทธิ์ รัตนพันธ์

- ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
- ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดและงานบริการ
- อาจารย์ วิทยากร และที่ปรึกษาทางธุรกิจ

วันเวลาและสถานที่จัด (Data and Place)

วันศุกร์ที่ 26 เมษายน 2562 เวลา 09.00 – 16.00 น.

ณ ห้องอบรม U-301 อาคาร U-Plaza ชั้น 3 มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

ตารางการอบรม (Agenda)

- 08.30 – 09.00 น. ลงทะเบียนผู้เข้ารับการอบรม
- 09.00 – 10.00 น. กิจกรรม **Service Mind for fun** (ช่วงที่ 1)
- 10.00 – 12.00 น. - ธรรมชาติของงานบริการ กับ ธรรมชาติของลูกค้า
- Service Mind คืออะไร และสำคัญอย่างไร
- พัฒนาบุคลิกภาพ พัฒนางานบริการ
- 12.00 – 13.00 น. รับประทานอาหารกลางวัน
- 13.00 – 14.00 น. กิจกรรม **Service Mind for fun** (ช่วงที่ 2)
- 14.00 – 16.00 น. - การสร้างทัศนคติเชิงบวก Service is Fun
- คิดบวก + อารมณ์ดี ช่วยเสริมศักยภาพงานบริการที่ เป็นเลิศ
- ต่อยอด Service Mind ด้วย Service Excellence
- 16.00 น. ปิดโครงการ

รูปแบบการฝึกอบรม (Format Training)

การเรียนรู้การสร้างจิตวิญญาณบริการ โดยใช้กิจกรรม เกมส์ และฝึกปฏิบัติ

- สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ไปสู่การคิด ค้นหา ปฏิบัติ และพัฒนาตนเอง
- ใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การมีส่วนร่วม เล่าเรื่อง กิจกรรมสั้นทนาการ
- อัดแน่นไปด้วยสาระ ความรู้ รอยยิ้ม ความสนุกสนาน พร้อมความสุขในการให้บริการ

ค่าลงทะเบียน (Registration Fee)

ค่าลงทะเบียนตลอดหลักสูตรคนละ 1,800 บาท (หนึ่งพันแปดร้อยบาทถ้วน)

- อัตรานี้รวมค่าเอกสารประกอบการบรรยาย 1 เล่ม, วัสดุอุปกรณ์ระหว่างการอบรม
- อาหารกลางวัน/อาหารว่างและเครื่องดื่ม



สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
125/502 ถนนพลพิชัย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110
โทรศัพท์ 074-200392-4 มือถือ 091-0471908 E-mail: training@hu.ac.th

การรับวุฒิบัตร (Receiving the certificate)

ผู้เข้ารับการอบรมที่มีเวลาเข้าอบรมไม่น้อยกว่า80% ของเวลาการอบรมตลอดหลักสูตรจะได้รับวุฒิบัตรจากมหาวิทยาลัยหาดใหญ่

การสมัคร (Register)

โอนเข้าบัญชี ธนาคารกรุงไทย สาขาราชบุรีอุทิศ ชื่อบัญชี มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ (โครงการบริการวิชาการ) เลขที่ 961-0-19083-9 ประเภทบัญชีออมทรัพย์ พร้อมส่งสำเนาใบฝากเงิน (Pay in) ไปยัง E-mail: training@hu.ac.th สำหรับหลักฐานการโอนฉบับจริงให้นำไปมอบให้เจ้าหน้าที่รับลงทะเบียนในวันรายงานตัวเข้ารับการอบรม

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม (Contact)

สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
125/502 ถนนพลพิชัย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110
โทรศัพท์หมายเลขสายตรง 074-200-392-4
โทรศัพท์มือถือ 091-0471908
Website: <http://tas.hu.ac.th>
Email: training@hu.ac.th



กำหนดการโครงการฝึกอบรม
หลักสูตร Service Mind for fun
วันศุกร์ที่ 26 เมษายน 2562 เวลา 09.00 – 16.00 น.
ณ ห้องอบรม U-301 มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

เวลา	กิจกรรม	หมายเหตุ
08.30 – 09.00 น.	ลงทะเบียนผู้เข้ารับการอบรม	
09.00 – 10.00 น.	กิจกรรม Service Mind for fun (ช่วงที่ 1)	ทีมสังฆนาการ
10.00 – 12.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> • ธรรมชาติของงานบริการ กับ ธรรมชาติของลูกค้า • Service Mind คืออะไร และสำคัญอย่างไร • พัฒนาบุคลิกภาพ พัฒนางานบริการ <p>➤ บรรยาย / สังฆนาการ / เกมส์ / ฝึกปฏิบัติ</p>	วิทยากร : -ผศ.ดร.ประสิทธิ์ รัตนพันธ์ -นางสาววิจิตรา หนูนุหะหยาด -นายณฐนนท์ นนทิสสิทธิ์
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน	
13.00 – 14.00 น.	กิจกรรม Service Mind for fun (ช่วงที่ 2)	ทีมสังฆนาการ
14.00 – 16.00 น.	<ul style="list-style-type: none"> • การสร้างทัศนคติเชิงบวก Service is Fun • คิดบวก + อารมณ์ดี ช่วยเสริมศักยภาพงานบริการ ที่ เป็นเลิศ • ต่อยอด Service Mind ด้วย Service Excellence <p>➤ บรรยาย / สังฆนาการ / เกมส์ / ฝึกปฏิบัติ</p>	วิทยากร : -ผศ.ดร.ประสิทธิ์ รัตนพันธ์ -นางสาววิจิตรา หนูนุหะหยาด -นายณฐนนท์ นนทิสสิทธิ์
16.00 น.	ปิดโครงการ	

หมายเหตุ:

- กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม
- พักรับประทานอาหารว่างช่วงเช้า เวลา 10.30 น.
- พักรับประทานอาหารว่างช่วงบ่าย เวลา 14.30 น.
- การแต่งกายด้วยชุดที่สามารถทำกิจกรรมได้สะดวก เช่น สวมกางเกง และรองเท้าผ้าใบ