



หลักสูตร

เสริมสร้างงานบริการที่เป็นเลิศด้วยหลัก SMART Team

□ หลักการและเหตุผล

พูดถึงคำว่า SMART (สแมร์ท) เราอาจคุ้นหู ว่าหมายถึงหล่อ สวย ดุติ ฉลาด อัจฉริยะ ทำทางดี ดูอบอุ่น แต่เราคงต้องมาพูดถึง SMART ที่เกี่ยวกับการทำงานในองค์กรในด้านของงานบริการ

SMART มาจากอะไรกันบ้าง

S (Service mind) หมายถึง มีจิตใจ มุ่งมั่น ในการให้บริการที่ดี

M (Mastery) หมายถึง การเรียนรู้และการทำงานอย่างมืออาชีพ

A (Accountability) หมายถึง การทำงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ชื่อสัตย์

R (Relationship) หมายถึง การมีสัมพันธภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

T (Team work) หมายถึง การทำงานเป็นทีม

ในยุคปัจจุบันเป็นยุคของการแข่งขัน ลูกค้าสามารถเข้าถึงสิ่งที่ต้องการเลือกใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ในฐานะที่เราเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เราต้องช่วยกันในการสร้างงานบริการให้ลูกค้าของเราประทับใจ และพึงพอใจ สูงสุดเพื่อช่วยบอกต่อให้กลับองค์กรของเรา

หลักการทำงานโดยใช้ SMART เข้ามาช่วยนั้นทุกคนในองค์กรต้องมีเป้าหมายเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธุรกิจ “ทุกตำแหน่งหน้าที่คือ ฟันเฟืองสำคัญที่ช่วยกันขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จ” เราต้องสร้างหลายด้านประกอบกัน รวมถึงแนวทางของการมีทัศนคติในการคิดดี คิดบวก ความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งความรักในงานที่ทำ อันที่จริงงานบริการจะเป็นเลิศได้นั้นเราต้องพัฒนาบุคลากรด้านการคิดบวกคิดเชิงสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นและมีความมีจิตบริการ หลักสูตรนี้ได้รวมปัจจัยในการทำงานไว้แล้วด้วยหลัก SMART TEAM

หลักสูตร : เสริมสร้างงานบริการที่เป็นเลิศด้วยหลัก SMART Team

□ วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อเข้าใจคำว่า SMART Team ของงานบริการในเป้าหมายขององค์กร
2. เพื่อเรียนรู้การทำงานบริการแบบมืออาชีพด้วยหลักการของ Service mind
3. เพื่อเรียนรู้สู่การปฏิบัติจริงของ SMART เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การใช้คำพูด ภาษากาย การสื่อสารในงานบริการทั้งในส่วนของการพบลูกค้า การใช้คำพูดกับบุคคลที่มาติดต่อในองค์กร

□ เนื้อหาหลักสูตร

SMART Team:

S (Service mind) หมายถึง มีจิตใจ มุ่งมั่น ในการให้บริการที่ดี

- เรียนรู้ความสำคัญของงานบริการเพื่อองค์กร “ทำไมเราต้องสร้างงานบริการให้องค์กรและตัวเอง”
- เรียนรู้ปัจจัยสู่ความสำเร็จในงานบริการที่เป็นเลิศโดยที่ทุกส่วนงานเป็นส่วนสำคัญในองค์กร (Everybody in a hotel is the executive)
- เรียนรู้แนวคิดและความหมายของคำว่า SMART Team เพื่อการทำงานให้ตรงเป้าหมายขององค์กร
- เรียนรู้การมีจิตบริการ (Service Mind) และ “ลูกค้าคือคนสำคัญสำหรับคุณ”
- เรียนรู้ความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ

M (Mastery) หมายถึง การเรียนรู้และการทำงานอย่างมืออาชีพ

- เรียนรู้คุณสมบัติของนักบริการที่ดี
- เรียนรู้การสร้างความมั่นใจในตัวเองเพื่อมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- เรียนรู้การทำงานบริการแบบมืออาชีพควรเป็นแบบใด
- เรียนรู้บุคลิกภาพในงานบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
- เรียนรู้การมีมารยาท คุณธรรม จรรยา ในงานบริการ
- เรียนรู้เรื่องของเวลาในงานบริการ เช่น เวลาในการทำความสะอาดห้องพัก ห้องอาหาร

A (Accountability) หมายถึง การทำงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า และสังคม ชี้อัตตัย

- เรียนรู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง ความเอาใจใส่ในการทำงาน
- เรียนรู้ความรับผิดชอบต่อลูกค้า และสังคม
- เรียนรู้การมีความมุ่งมั่น เป้าหมายในการทำงานของหน่วยงาน และตนเอง
- เรียนรู้การเป็นแบบอย่างที่ดี การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี
- เรียนรู้การสร้างมาตรฐานในงานบริการขององค์กร

หลักสูตร : เสริมสร้างงานบริการที่เป็นเลิศด้วยหลัก SMART Team

□ เนื้อหาหลักสูตร (ต่อ)

R (Relationship) หมายถึง การมีสัมพันธภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

- เรียนรู้การสื่อสารที่ดีในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- เรียนรู้การพูดปฏิเสธ การใช้คำพูดอย่างมีศิลปะและการแนะนำเมื่อมีบุคคลมาติดต่องานในองค์กร
- เรียนรู้ภาษากาย พฤติกรรมที่ดีในงานบริการ และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในงานบริการ

T (Team work) หมายถึง การทำงานเป็นทีม

- เรียนรู้การทำงานเป็นทีม “ทำไมต้องทำงานเป็นทีม” เรียนรู้ความสำคัญของทีมให้มีประสิทธิภาพ (Team Work)
- เรียนรู้องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมเพื่อผลสำเร็จขององค์กรและทีม เรียนรู้ขั้นตอนของการทำงานเป็นทีม
- เรียนรู้ลักษณะของการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และการทำตัวให้ผู้อื่นอยากทำงานด้วย
- เรียนรู้สิ่งที่ทำให้ทีมไม่ประสบผลสำเร็จและแนวทางการลดปัญหาในการทำงานเป็นทีม

สรุป ถาม - ตอบ

□ กลุ่มเป้าหมาย บุคคลภายในองค์กร และบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานบริการ

□ ระยะเวลาการอบรม 1 วัน (09.00 -16.00 น.)

□ รูปแบบการฝึกอบรม

- | | |
|---|-----|
| ◎ การบรรยาย | 50% |
| ◎ เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม | 50% |