

หลักสูตร

เทคนิคการบริหารจัดการอารมณ์ (EQ) สู่งานบริการเป็นเลิศ (Emotional Intelligence (EQ) Management for Excellence in Service)

○ หลักการและเหตุผล

การบริหารจัดการอารมณ์ (EQ) เป็นทักษะสำคัญที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการในทุกระดับ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ท้าทาย ความสามารถในการควบคุมและจัดการอารมณ์ช่วยให้บุคลากรสามารถรับมือกับความเครียดได้ดีขึ้น สื่อสารได้มีประสิทธิภาพ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นกับลูกค้าและทีมงาน หลักสูตรนี้จึงถูกออกแบบเพื่อเสริมสร้างทักษะการจัดการอารมณ์ให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อช่วยพัฒนาคุณภาพการบริการและยกระดับประสบการณ์ลูกค้า

○ วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจและพัฒนาทักษะการบริหารจัดการอารมณ์ (EQ)
2. เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ที่ตึงเครียดหรือท้าทาย
3. เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
4. เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
5. เพื่อฝึกปฏิบัติการจัดการอารมณ์ในสถานการณ์การให้บริการจริง

○ เนื้อหาหลักสูตร

1. ความเข้าใจและความสำคัญของการบริหารจัดการอารมณ์ (EQ)
 - การนิยามและความสำคัญของ EQ ในการบริการ
 - องค์ประกอบของ EQ และการประยุกต์ใช้ในงานบริการ
 - ความสัมพันธ์ระหว่าง EQ กับการให้บริการลูกค้าที่ดี
 - กิจกรรม: การอภิปรายกลุ่มเกี่ยวกับกรณีศึกษาการใช้ EQ ในการบริการ

○ เนื้อหาหลักสูตร (ต่อ)

2. การพัฒนาทักษะการควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ที่ท้าทาย
 - การรู้จักอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น
 - เทคนิคการควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ที่ตึงเครียด
 - การเปลี่ยนแปลงมุมมองเพื่อให้เกิดการตอบสนองที่เหมาะสม
 - กิจกรรม: การฝึกปฏิบัติการควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์จำลอง
3. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและการสร้างความสัมพันธ์ในงานบริการ
 - เทคนิคการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ
 - การใช้ภาษากายและการสื่อสารที่ดีในการบริการ
 - การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าผ่านการเข้าใจอารมณ์
 - กิจกรรม: การฝึกการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
4. การจัดการอารมณ์ในสถานการณ์การให้บริการจริง
 - การจัดการอารมณ์ในสถานการณ์ที่มีความเครียดจากลูกค้า
 - การใช้ EQ ในการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนของลูกค้า
 - การเสริมสร้างทักษะ EQ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ
 - กิจกรรม: การฝึกสถานการณ์จำลองการรับมือกับลูกค้าที่ไม่พอใจ

○ **หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ** หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ พนักงาน และผู้สนใจทั่วไปที่ต้องการพัฒนาตัวเอง

○ **วิทยากร** ดร.พลกฤต โสลาพากุล
วิทยากร โค้ช และที่ปรึกษาทางธุรกิจ

○ **ระยะเวลาการอบรม 1 วัน (09.00 – 16.00 น.)**

○ **รูปแบบการฝึกอบรม**

1. การบรรยาย (Lecture)
2. การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion)
3. การฝึกปฏิบัติ (Workshop)
4. การฝึกปฏิบัติ

สนใจติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่.....คุณอมรรัตน์ (ลูกค้าสัมพันธ์) โทร.092-519-6625

บริษัท เอชอาร์ดี บริดจ์ คอนซัลติ้ง แอนด์ ทรนนิ่ง จำกัด (สำนักงานใหญ่)

ที่อยู่ 141/4 หมู่ 9 ถ.ลำลูกกา ต.คูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี 12130 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก 0-1355-59005-09-5

Email : hrdbridge2016@gmail.com, <http://www.hrdbridge.com> Line Id : 0925196625