

TRAINING OUTLINE

หลักสูตร จิตวิทยาการแก้ปัญหาและตัดสินใจในงานบริการ

(Psychological Problem Solving)

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษฎาธาร

PRINCIPLES

บ่อยครั้งที่พบว่า การแก้ปัญหา และการตัดสินใจเป็นเรื่องที่สร้างความยากลำบากให้เราได้ไม่น้อย ทั้งในการใช้ชีวิตประจำวัน และ ในการทำงาน **แต่การตัดสินใจในแต่ละครั้งมีความหมายต่อชีวิต และ ผลงานอย่างมาก โดยเฉพาะในด้านงานบริการ** การตัดสินใจจะต้องรวดเร็ว และ มีความถูกต้องสูง ในทางตรงข้ามหากการตัดสินใจไร้ระบบ และ ล่าช้า ย่อมทำให้โอกาสแห่งความสำเร็จลดลงได้ รวมถึงก่อปัญหาต่างๆ ตามมาอีกมากมาย ดังนั้น การแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างมีชั้นเชิง จึงเป็นสิ่งที่ต้องศึกษา และปฏิบัติอย่างถูกต้อง

หลักสูตรนี้ **จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้เทคนิคการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในงานบริการอย่างมีชั้นเชิง เป็นระบบ ภายในเวลาที่รวดเร็ว** รวมทั้งจะได้ทำกิจกรรมด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจที่ประยุกต์ขึ้นให้สมจริง เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ในเรื่องนี้ได้ด้วยตนเอง

OBJECTIVES

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างเร่งด่วนในงานบริการอย่างเกิดประสิทธิผล
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

AREAS OF STUDY

Module 1 สร้าง Mindset การแก้ปัญหอย่างถึงแก่น

1. **สร้าง Mindset ใหม่!!!!** เรื่องการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ
2. **กรณีตัวอย่าง** ปัญหาและการตัดสินใจในงานบริการ.....ที่ต้องทำอย่างมีประสิทธิภาพ

3. การวิเคราะห์เหตุการณ์ และ สถานการณ์อย่างเร่งด่วน !!!
 - การวิเคราะห์เหตุการณ์
 - การวิเคราะห์คู่กรณี
4. ขั้นตอน และ วิธีการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ อย่างทัน่วงที่
 - สร้างสรรค์ทางเลือก ใน **“DNA ของสมอง”**
 - การคัดสรรทางเลือก ที่ตอบโจทย์ทั้งลูกค้า และ องค์กร
5. กิจกรรม: การวิเคราะห์เหตุการณ์ และ สถานการณ์

Module 2 การแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ

6. รูปแบบ และ วิธีในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ
7. เทคนิค ปฏิภาณ ไหวพริบในการแก้ปัญหา อย่างถึงลูกถึงคน
8. จิตวิทยาการโน้มน้าวในภาวะฉุกเฉิน
9. เทคนิค การแก้ปัญหาในกรณี ไม่จบปัญหา
 - คู่กรณี ต่างฝ่ายต่างไม่ยอม
 - กรณีเกิดผลกระทบกับองค์กร
10. Role Play: ฝึกปฏิบัติ การลงมือแก้ปัญหา สถานการณ์ 1
11. Role Play: ฝึกปฏิบัติ การลงมือแก้ปัญหา สถานการณ์ 2
12. Role Play: ฝึกปฏิบัติ การลงมือแก้ปัญหา สถานการณ์ 3
13. Role Play: ฝึกปฏิบัติ การลงมือแก้ปัญหา สถานการณ์ 4
14. สรุปคำถามและคำตอบ

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

การติดต่อ: 02-615-4499, 0-2615-4477-8 hipotraining@hotmail.com, www.hipotraining.co.th