

## TRAINING OUTLINE

# หลักสูตร บทบาทหัวหน้ากับการสร้างบริการให้เป็นเลิศ

(Supervisor/ Manager: A Role Model to Service Excellence )

## วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษฎาธาร

### PRINCIPLES

ในโลกของการแข่งขันที่รุนแรงเช่นนี้ องค์กรจะขับเคลื่อนไปได้ต้องอาศัยหัวหน้าที่ดีและเก่ง มีความรู้มีความสามารถในการกำหนดทิศทางขององค์กร ลูกน้องอีกหลายร้อยคนจะต้องเป็นผู้ที่เดินอยู่ในทิศทางที่หัวหน้ากำหนด หากหัวหน้ากำหนดทิศทางผิด ไม่มีภาวะผู้นำที่ดี เส้นทางแห่งความสำเร็จย่อมวกวนลูกน้องเกิดสับสนอย่างแน่นอน และในที่สุดองค์กรย่อมแตกความสามัคคีได้ ในทางตรงข้ามหากหัวหน้ามีภาวะผู้นำที่ดี ย่อมทำให้ลูกน้องยอมรับ ศรัทธาและเชื่อมั่นในตัวหัวหน้า จนสามารถนำทีมทั้งหมดไปสู่เส้นทางลัดแห่งความสำเร็จได้ โดยเฉพาะเส้นทางแห่งความสำเร็จด้านการบริการในยุคการแข่งขันที่ทวีความรุนแรง “บริการให้ประทับใจลูกค้า” เป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อการแข่งขันและรักษาลูกค้าไว้ ลูกค้าในยุคนี้มีความต้องการมากขึ้น สินค้าในท้องตลาดก็ไม่แตกต่างกันมากนัก สิ่งที่จะเป็นอาวุธสร้างความเป็นเลิศให้ธุรกิจ คือ คุณภาพการบริการ นั่นเอง

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้ผู้เข้าอบรม ซึ่งเป็นหัวหน้างานทั้งมือเก่าและมือใหม่ให้ได้รับความรู้เทคนิคและเรียนรู้ประสบการณ์ในการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความสามารถ เป็นที่ต้องการขององค์กรและลูกน้องรัก ตลอดจนสามารถพัฒนาเทคนิคและวิธีการการบริการลูกค้าอย่างประทับใจ รวมทั้งการทำกิจกรรม Workshop เพื่อพัฒนาหัวหน้างานให้เป็นต้นแบบที่ดีในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เมื่อจบการอบรมคาดว่า ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้เรื่องนี้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลด้วยตนเอง

### OBJECTIVES

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องบทบาทของหัวหน้าเพื่อก้าวสู่การเป็นหัวหน้าที่ลูกน้องและบริษัทต้องการ
2. เพื่อให้หัวหน้าทุกคนเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญเรื่องของการบริการต่อบริษัท ต่อทีมงาน และต่อตนเอง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการเป็นผู้ที่มีทักษะและความสามารถในการบริหารลูกน้อง สร้างผลงานด้านบริการให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

AREAS OF STUDY

**วันที่หนึ่ง** Module 1: บทบาทการเป็นหัวหน้างาน

1. ความสำคัญของภาวะผู้นำ กับ การบริหารคน  
(เรียนรู้ความสำคัญของภาวะผู้นำ ในฐานะหัวหน้างาน)
2. หลักการการบริหารงานในฐานะหัวหน้า - เทคนิคที่หัวหน้าต้องรู้เพื่อเป็นผู้นำที่ดี
3. เทคนิคการเข้าใจลูกน้อง และ เข้าถึงลูกน้อง – ทำอย่างไรหัวหน้าจะผูกใจลูกน้องได้จนได้ใจจริงๆ
4. จิตวิทยาการปรับตัวของหัวหน้าเข้าหาลูกน้อง – ปรับตัวอย่างไรให้ลูกน้องยอมรับในตัวหัวหน้า
5. กิจกรรม Workshop: การปรับตัวและการเข้าถึงลูกน้อง- พร้อมเทคนิคเพิ่มเติม
6. การสั่งงาน และการสอนงาน  
( แยกการสั่ง และ การสอนงานให้เป็น พร้อมเรียนรู้เทคนิคเพิ่มเติมในเรื่องการสอนงานลูกน้องอย่างเป็นระบบ ทำให้ลูกน้องทำงานได้ดีขึ้น)
7. กิจกรรม Workshop: การสอนงานอย่างได้ผล – พร้อมเทคนิคเพิ่มเติม
8. คุณเป็นหัวหน้าแบบใด - เรียนรู้สไตล์ตนเอง
9. การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งลูกน้อง- หัวหน้าต้องทำความเข้าใจลูกน้องอย่างถ่องแท้
10. กิจกรรม Workshop: การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งลูกน้อง- พร้อมเทคนิคเพิ่มเติม
11. การจูงใจ และการชมเชย – การจูงใจและการชมเชยต้องทำอย่างไร
12. การกล่าวตักเตือน และ การลงโทษ – สถานการณ์เช่นนี้หัวหน้าหลายคนไม่กล้าเผชิญ หลักสูตรนี้มีคำตอบให้

**วันที่สอง** Module 2: หัวหน้างานกับบริการที่เป็นเลิศ

13. การประเมินผลงานและการให้Feedback  
(เรียนรู้วิธีการประเมินผล และ การให้คำแนะนำกับลูกน้องอย่างเป็นระบบ เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาตัวเองให้ทำงานได้ตรงกับความคาดหวังของหัวหน้างาน)
14. การสื่อสารและประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ- จะสร้างความเข้าใจอย่างไรกับลูกน้องด้วยการสื่อสารและประสานงาน
15. บริการนั้นสำคัญไฉน?
16. พฤติกรรม ความต้องการของลูกค้า
17. คุณภาพบริการสู่ความสำเร็จ
18. พัฒนาองค์ประกอบการบริการ

19. สูดยอบบริการให้โดนใจลูกค้า – เรียนรู้วิธีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างได้ผล (Customer Interaction)
20. กิจกรรม “เข้าอกเข้าใจลูกค้า”
21. คุณสมบัติ บุคลิกภาพ EQ ผู้ให้บริการ
22. ปรับตัวผู้ให้บริการ บริการด้วยใจ (Service Mind)
23. บริการภายในเสริมสร้างบริการภายนอก
24. การประยุกต์บทบาทหัวหน้าเพื่อสร้างความเป็นเลิศในงานบริการของทีมงาน
25. สรุป คำถามและคำตอบที่หัวหน้างานต้องการเรียนรู้

**หมายเหตุ** หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

การติดต่อ: 02-615-4499, 0-2615-4477-8 [hipotraining@hotmail.com](mailto:hipotraining@hotmail.com), [www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)