

พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB)

เปลี่ยนคนรู้จักเป็นคนรู้จัก | สนุกเรียนสนทนา | ดีต่อผู้ให้สุขใจต่อผู้รับ | ถูกต้องปลอดภัย



หลักการ | เหตุผล

ท่วงท่าอิริยาบถการปรากฏกาย การยืน การยืน การสบตา การไหว้ ภาษากาย การพยายมือ การนำเสนอ การนำส่ง การเชิญรับบริการ ช่วงเวลาแห่งความประทับใจเริ่มจากในวินาทีแรก

การใช้น้ำเสียงเหนี่ยวนำอารมณ์ วลีลีลาภาษาท่าทาง ที่สร้างความน่าสนใจ การทักทาย การสอบถามความต้องการ การรับฟังอย่างตั้งใจ การตอบปฏิเสธอย่างไรโดยไม่ให้เกิดความขัดแย้ง การให้ความรู้คู่หลักวิชาการ การจัดการกับข้อร้องเรียน

ความใส่ใจ Empathy ผู้ให้ แท้จริงคือผู้ที่ได้รับ สารเคมีสมองแห่งความสุข Happy Brain Chemicals กระบวนการทำงานของสมองเพื่อตอบสนองเมื่อเรามีความใส่ใจ สุขทั้งผู้ให้และผู้รับ

การสื่อสารกับผู้รับบริการด้วยความถูกต้องและปลอดภัย โดยใช้หลักการ AIDET การสร้างปฏิสัมพันธ์ การแจ้ง Indication การป้องกันความเสี่ยง SIMPLE สะท้อนความเป็นมืออาชีพ

วัตถุประสงค์ | ประโยชน์ที่จะได้รับ

เสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับการสื่อสารต่อผู้รับบริการ “เปลี่ยนคนรู้จัก ให้เป็นคนรู้จัก”

เข้าใจเทคนิคการสื่อสารด้วยภาษากาย ท่วงท่าอิริยาบถ การปรากฏกาย การใช้น้ำเสียง มารยาทการสนทนากับผู้รับบริการ

นำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้กับการปฏิบัติงาน การให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ ลดปัญหาข้อขัดแย้งจากการให้บริการ



พฤติกรรมบริการ ที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม พาทำ พาทบทวน



เรียนสนุก เข้าใจง่าย นำไปใช้ได้จริง

หัวข้อการอบรม | กำหนดการ | ประเด็นสำคัญในการเรียนรู้



2. สุนทรียสนทนา วาจารักษาใจ | 10.45-12.00 น.

การใช้น้ำเสียง 3 ระดับเพื่อปรับอารมณ์ผู้รับบริการ การทักทาย การสอบถามความต้องการ การซักประวัติและข้อมูลเพิ่มเติม การรับฟังอย่างตั้งใจ การอธิบายความคืบหน้าขณะรอคอย การขอความร่วมมือ การขออนุญาต การปฏิเสธโดยหลีกเลี่ยงคำว่าไม่ และการแก้ไขสถานการณ์เบื้องต้น เมื่อผู้รับบริการไม่พึงพอใจ



4. สื่อสารถูกต้องปลอดภัยโดยใช้ a l d e t | 14.45-16.00 น.

หลักการ AIDET : Patient Safety Communication การทักทาย แนะนำตัว สร้างปฏิสัมพันธ์ก่อนบริการ ยา ใจก่อนยาจริงการป้องกันความเสี่ยง SIMPLE การอธิบายข้อมูลตามประกาศสิทธิผู้ป่วยด้วยหลัก SBAR การอธิบายขั้นตอนระยะเวลา การสรุปงานด้วยหลักการ 5 บอ ก การประเมินความเสี่ยงซ้ำ Double Check และการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ

1. เปลี่ยนคนรู้จักเป็นคนรู้จัก | 09.00-10.30 น.

บุคลิกของเราคือเงาของความคิด ช่องทางการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 3V Communications ปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการให้บริการ การยืน การยิ้ม การสบตา การไหว้ 3 ระดับ ท่วงท่าภาษากาย การอธิบายข้อมูลเส้นทาง การนำเสนอส่งมอบเอกสาร การนำส่งผู้รับบริการ และการเชิญรับบริการ



3. ความใส่ใจ ดีต่อผู้ให้สุขใจต่อผู้รับ | 13.00-14.30 น.

สารเคมีแห่งความสุข (Happy Brain Chemicals) ความหมายของการใส่ใจ Empathy กระบวนการทางสมอง 4 บริเวณกับการให้บริการโดยอัตโนมัติ 4 ขั้นตอน เทคนิคง่ายๆ กับการได้สารเคมีแห่งความสุข ผู้ให้แท้จริงคือผู้ที่ได้รับ ดีต่อผู้ให้สุขใจต่อผู้รับ

