

พฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (ESB)



หลักการ | เหตุผล

ทัศนคติปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บุคลิกภาพดีมีใจพร้อมให้บริการ สุขภาพดี มีความสุขได้จากการยืน การยิ้ม การสบตา การทักทาย การไหว้ ท่วงท่า ภาษาภายในการสนทนา แนะนำข้อมูล ส่งมอบบริการ นำส่งผู้รับบริการ เชิญรับบริการ ผู้ให้คือผู้ที่ได้รับ ดูแลใส่ใจห่วงใยดูจตุคามมิตร

สื่อสารด้วยความใส่ใจ รับฟังอย่างตั้งใจ ความใส่ใจ ช่างสังเกต สมองเอื้อ สมองสื่อสาร รู้จักใช้น้ำเสียง วลี ลีลา ภาษา สอบถามความต้องการและ ชักประวัติข้อมูลด้วยความใส่ใจ สร้างความประทับใจตั้งแต่เริ่มให้บริการ การตอบคำถามเพื่อลดความขัดแย้ง

ขั้นตอนการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริการ สร้างความไว้วางใจให้กับผู้มารับบริการ บทสนทนา Dialogue สำหรับการ ทักทาย การสอบถาม การส่งมอบบริการ การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี เพื่อประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการ ฟังพอใจ ประทับใจ ภาคภูมิใจ

สื่อสารถูกต้องปลอดภัยอบอุ่นมั่นใจบริการ มาตรฐานเพิ่มความมั่นใจ เพิ่มความร่วมมือ ลดความเครียดและความขัดแย้งด้วยหลักการ iSBAR เสริมสร้างความเชื่อมั่นถึงความปลอดภัยหลังการรักษา ด้วยหลักการ สรุปลัดการด้วยหลักการ บอก 5 บอก

วัตถุประสงค์ | ประโยชน์ที่จะได้รับ

ผู้เข้าอบรมมีทัศนคติเชิงบวกต่อการให้บริการ ตระหนักถึงประโยชน์และคุณค่าที่ตนเองจะได้รับจากให้บริการ

ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในทักษะการสื่อสารด้วยภาษากาย น้ำเสียง ถ้อยคำในการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานเป็นลำดับตามขั้นตอน

ผู้เข้าอบรมมีความเชื่อมั่นนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้กับการปฏิบัติงาน การให้บริการ ผู้รับบริการประทับใจ ผู้ให้บริการมีความสุข



พฤติกรรมบริการ ที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม พาทำ พาทบทวน



เรียนสนุก เข้าใจง่าย นำไปใช้ได้จริง

ตารางการอบรม | หัวข้อและประเด็นสำคัญในการเรียนรู้



2. การสื่อสารด้วยความใส่ใจ | 10.45-12.00 น.

ให้ก่อนขอ บอกก่อนถาม จัดการก่อนเกิดปัญหา การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 3V Communications การใช้น้ำเสียง สูง กลาง ต่ำ เหนี่ยวนำอารมณ์ให้เหมาะสมกับถ้อยคำและสถานการณ์ การสอบถามและรับฟังอย่างตั้งใจ Active Listening สมองเอ๊ะ..! การสอบถามเพิ่มเติมและซักประวัติด้วยความใส่ใจ การตอบรับให้ผู้ป่วยบริการประทับใจ การคิดบวกสุขทั้งผู้ให้และผู้รับ Delight Service การให้คำแนะนำเพื่อลดความขัดแย้ง Never Say No



4. การให้ข้อมูลถูกต้องปลอดภัย อบอุ่นมั่นใจบริการ | 14.45-16.00 น.

การสร้างความมั่นใจในการให้ญาติและผู้รับบริการ การแนะนำตัว การแจ้งวัตถุประสงค์ข้อบ่งชี้ด้วยหลักการ ISBAR การสรุปผลการทำหัตถการด้วยหลักการ บอก 5 บอก เสริมแรงสรุปการเรียนรู้สู่การนำไปใช้จริง สิ่งที่ชอบและสิ่งที่ใช่ ทำทันที ทำต่อเนื่อง ทำแล้วพัฒนา ทีละนิดๆ ให้ดีขึ้นกว่าเดิม การเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ เริ่มมาจากสิ่งเล็กๆ Small Change - Big Move

1. ทักษะคิดปรับเปลี่ยนพฤติกรรม | 09.00-10.30 น.

บุคลิกของเราคือเงาของความคิด Mind to Service บุคลิกภาพดีมีใจพร้อมให้บริการ Personality Developing for Service Mind สร้างสุขภาพดีมีความสุขได้ง่ายๆ จากการให้บริการ อาทิ การยืน การยิ้ม การสบตา การไหว้ ท่วงท่าภาษากายในการสนทนา การให้คำแนะนำข้อมูล อธิบายเส้นทาง การนำส่งสิ่งของให้กับผู้รับบริการ การนำส่งผู้รับบริการไปยังจุดรับบริการต่างๆ และการเชิญผู้รับบริการเข้าประจำที่เพื่อรับบริการ ผู้ให้คือผู้ที่ได้รับ



3. มาตรฐานการให้บริการตามลำดับขั้นตอน | 13.00-14.30 น.

สุขใจผู้ให้ ตีต่อใจผู้รับ ฮอโมนความสุข Happy Chemicals มาตรฐานการให้บริการ 4 ขั้นตอน การทักทายผู้รับบริการ เปลี่ยนคนรู้จักเป็นคนรู้จัก การสอบถามความต้องการและรับฟังอย่างตั้งใจ การให้บริการอย่างมีอาชีพ การแจ้งระยะเวลาก่อนให้บริการ การลดความวิตกกังวลของผู้รับบริการขณะรอคอย รอพบแพทย์ การสรุปผลการให้บริการด้วยหลักการ 3 ร. การขอบคุณจากใจตระหนักในคุณค่า (Gratitude & Make others feel valued)

