

จิตวิทยาการบริการที่เป็นเลิศ

Excellent Service Mind | Train Your Body | Change Your Mind



หลักการ | เหตุผล

การบริการด้วยหัวใจ (Service Mind) หมายถึง พฤติกรรมการบริการ ที่แสดงออกมาจากความเชื่อ ความคิด ส่งมอบบริการด้วยความเต็มใจ ไม่มีใครบังคับ Service with a Heart

การบริการที่ใส่ใจจะทำให้พัฒนาสมองในแต่ละด้าน ใครทำคนนั้นได้ ผู้ให้คือผู้ได้รับ เมื่อมีสติ เห็นถึงประโยชน์จากการให้บริการ ก็ย่อมแสดงออกด้วยความจริงใจ ใส่ใจ เต็มใจ และห่วงใย ดูแลใกล้ชิดด้วยจิตบริการ

โกรธ เหม่า ฟุ้งซ่าน รำคาญใจ คือ ปัจจัยทำให้เกิดความเครียด เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในแต่ละวัย รู้จักใช้สุนทรียสนทนา วาจารักษารใจ จะทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกดีต่อใจ ผู้ให้ก็เป็นสุข

การบริการคือการพัฒนาดน ยกระดับคุณค่าความเป็นมนุษย์ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เป็นงานที่ต้องทำจนเป็นนิสัย นิสัยจะกลายเป็นจริตปัจจัย นำไปสู่ความสำเร็จในชีวิต

วัตถุประสงค์ | ประโยชน์ที่จะได้รับ

เสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการบริการเพื่อการพัฒนาสมองระดับความคิด สติปัญญา ยกระดับคุณค่าแห่งความเป็นมนุษย์

เข้าใจ เทคนิค วิธีการฝึกฝนพัฒนาตนเอง เพิ่มพูนความคิด สติปัญญา จากการปฏิบัติงาน และการให้บริการอย่างเต็มใจ

เสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้กับการปฏิบัติงาน การใช้ชีวิตประจำวัน ให้เป็นรูปธรรม



พฤติกรรมเกิดจากความเชื่อ ความเชื่อเกิดจากความคิด ความคิดเกิดจากระบบสมอง



สมองดี ความคิดดี ความเชื่อดี พฤติกรรมดี บุคลิกภาพดี มีความสำเร็จ

หัวข้อการอบรม | กำหนดการ | ประเด็นสำคัญในการเรียนรู้



1. บุคลิกของเราเกิดจากเงาความคิด | 09.00-10.30 น.

พฤติกรรมเกิดจากความเชื่อ ความเชื่อที่ดีเกิดจากความคิดที่ดี
ความคิดที่ดีต้องมี 3 อ. อาหารดี ออกกำลังกายดี และ อารมณ์ดี
โภชนาการของผู้ให้บริการ การเคลื่อนไหวและท่วงท่าภาษากาย
และ สารเคมีสมอง Happy Brain Chemicals

2. ความใส่ใจ ผู้ให้คือผู้ที่ได้รับ | 10.45-12.00 น.

กระบวนการทำงานของสมองเพื่อตอบสนองต่อความใส่ใจ ใครทำ
คนนั้นได้ สารเคมีสมองเพื่อตอบสนองต่อการบริการ ให้ก่อนขอ
ออกก่อนถาม จัดการก่อนเกิดปัญหา ผู้ให้คือผู้ที่ได้รับ มีสติ
Positive Life คิดบวก เปลี่ยนมุมมอง ชีวิตเปลี่ยนไป



3. ความเครียดทำลายสมอง | 13.00-14.30 น.

โกรธ เหม่า ฟุ้งซ่าน ไร้สติ ทำให้เกิดความเครียด ความเครียด
ทำลายสมอง จิตตก สุนทรีภาษา Broca's Area คิดก่อนพูด
อย่าพูดก่อนคิด ฟังอย่างตั้งใจ การแจ้งความคืบหน้าระหว่างรอ
คอย การปฏิเสธเชิงให้คำปรึกษา การจัดการปัญหาข้อร้องเรียน

4. การบริการคือการพัฒนาตนเอง | 14.45-16.00 น.

สมอง 2 ระบบ Declarative Procedural Memory
การบริหารเวลา งานด่วน-งานสำคัญ จิตวิญญาณการ
ให้บริการแบบญี่ปุ่น Omotenashi เตรียมพร้อมก่อน
ให้บริการ ฝนความใส่ใจ ยึดหยุ่นได้ตามสถานการณ์
อิกิไก IKIGAI การเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่เริ่มในสิ่งเล็กๆ

