พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB)

การสื่อสารประสานใจ Care D+ ญาติเฉพาะกิจมิตรภาพถาวร Empathic Communications

หลักการ | เหตุผล

สื่อสารด้วยความห่วงใย ใส่ใจรับฟัง การพัฒนาบุคลิกภาพ การยืน การยิ้ม การสบตา การทักทาย การไหว้ การคิดบวก การบริการเชิงรุก ท่วงท่าภาษากาย รับฟังอย่างตั้งใจ สร้างความประทับใจ การไม่ปฏิเสธผู้รับบริการ จะช่วยเปลี่ยนคนรู้จักเป็นคนรู้ใจ ทำให้การบริการราบรื่น

ยับยั้งความเครียดทุกคน ฝึกฝนการใช้คำถามปลายเปิด การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ น้ำเสียง วจี ลีลา ภาษา เทคนิคการอธิบายข้อมูลที่ถูกต้องและถูกใจ การให้ข้อมูลระหว่างรอคอย จะช่วยลดอารมณ์และความขัดแย้งในขณะให้บริการ

ไม่ละเมิดวัฒนธรรม นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง การสอบถามข้อมูลส่วนตัว การยืนยันข้อมูลด้วยความปลอดภัย และการจัดการกับความไม่พึงพอใจไม่ให้ลุกลามไปสู่ข้อร้องเรียน จะช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการ สร้างความประทับใจและภาคภูมิใจ

มุ่งเชื่อมประสานใจ เน้นความปลอดภัยผู้รับบริการ ขั้นตอนการสื่อสารและให้บริการตามหลักการ AIDET และ SBAR จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นถึงความปลอดภัยในทุกกระบวนการรักษา เชื่อถือ เชื่อมือ เชื่อมั่น เชื่อใจ เสริมสร้างกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขจากการเป็นผู้ให้-ผู้รับ

พฤติกรรมบริการ ที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม พาทำ พาทบทวน

เรียนสนุก เข้าใจง่าย นำไปใช้ได้จริง

วัตถุประสงค์ | ประโยชน์ที่จะได้รับ

ผู้เข้าอบรมมีทัศนคติเชิงบวกต่อการให้บริการ การสื่อสารต่อผู้รับบริการ เห็นคุณค่าของการบริการต่อการพัฒนาตนเอง

ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในการสื่อสารด้วยภาษากาย การใช้น้ำเสียง ถ้อยคำที่เหมาะสมสำหรับการสนทนากับผู้รับบริการ

ผู้เข้าอบรมมีความเชื่อมั่นนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้กับการปฏิบัติงาน การให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ มีความสุขจากการเป็นผู้ให้และผู้รับ

หัวข้อการอบรม | กำหนดการ | ประเด็นสำคัญในการเรียนรู้

1. สื่อสารด้วยความห่วงใย ใส่ใจรับฟัง | 09.00-10.30 น.

การพัฒนาบุคลิกภาพ เทคนิคการเข้าพบผู้รับบริการ การยืน การยิ้ม การสบตา การทักทาย ภาษากาย และการสัมผัส การบริการที่ออกจากใจ Mind to Service with Heart การสอบถามความต้องการเบื้องต้น ทักษะการรับฟังด้วยความตั้งใจ Active Listening เอาใจเขามาใส่ใจเรา การทบทวนและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม การตอบรับอย่างไรให้ใจฟู การไม่ปฏิเสธผู้รับบริการ

2. ยับยั้งความเครียดทุกคน ฝึกฝนคำถามปลายเปิด | 10.45-12.00 น.

การใช้น้ำเสียง 3 ระดับ เหนี่ยวนำอารมณ์ Voice Training เทคนิคการแจ้งความคืบหน้าขณะรอคอย การให้ข้อมูลหน้าห้อง ER หน้าห้องตรวจ บริเวณ OPD การทำหัตถการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลกับผู้รับบริการ การตอบคำถามโดยหลีกเลี่ยงคำว่าไม่ Never Say No การสรุปผลการให้บริการ การให้ข้อมูลกับญาติหรือคนไข้ในกรณีที่เป็นงานหัตถการด้วยหลักการ 5 บอก

3. ไม่ละเมิดวัฒนธรรม นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง | 13.00-14.30 น.

สื่อสารด้วยความใส่ใจ เข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล เทคนิคการแนะนำตัวก่อนให้บริการ เทคนิคการยืนยันตัวผู้รับบริการ การประเมินความเสี่ยงเบื้องต้นเพื่อความปลอดภัย เทคนิคการจัดการกับความไม่พึงพอใจในเบื้องต้น Take Action และ Wow Action เพื่อป้องกันไม่ให้สถานการณ์ลุกลามไปสู่การข้อร้องเรียน Zero Complaints

4. มุ่งเชื่อมประสานใจ เน้นความปลอดภัย | 14.45-16.00 น.

เทคนิคการให้บริการอย่างมีมาตรฐานลำดับ 4 ขั้นตอน Sequence of Service กระตุ้นฮอร์โมนสารเคมีแห่งความสุข Happy Brain Chemicals ทั้งผู้ให้และผู้รับตามหลักการไอเด็ท AIDET เทคนิคการแจ้งวัตถุประสงค์และข้อบ่งชี้ ด้วยหลักการ SBAR เพื่อรักษาสิทธิของผู้ป่วย สร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างผู้ให้บริการทางการแพทย์และพยาบาลกับผู้รับบริการ