

พฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (ESB)

การสื่อสารประสานใจ Care D+ ญาติเฉพาะกิจมิตรภาพถาวร Empathic Communications



หลักการ | เหตุผล

สื่อสารด้วยความห่วงใย ใส่ใจรับฟัง การพัฒนาบุคลิกภาพ การยืน การยิ้ม การสบตา การทักทาย การไหว้ การคิดบวก การบริการเชิงรุก ท่วงท่า ภาษากาย รับฟังอย่างตั้งใจ สร้างความประทับใจ การไม่ปฏิเสธ ผู้รับบริการ จะช่วยเปลี่ยนคนรู้จักเป็นคนรู้จัก ทำให้การบริการราบรื่น

ยับยั้งความเครียดทุกคน ฝึกฝนการใช้คำถามปลายเปิด การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ น้ำเสียง วลี สโลกา ภาษา เทคนิคการอธิบายข้อมูลที่ถูกต้องและถูกใจ การให้ข้อมูลระหว่างรอคอย จะช่วยลดอารมณ์และความขัดแย้งในขณะให้บริการ

ไม่ละเมิดวัฒนธรรม นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง การสอบถามข้อมูลส่วนตัว การยืนยันข้อมูลด้วยความปลอดภัย และการจัดการกับความไม่พึงพอใจไม่ให้ลุกลามไปสู่ข้อร้องเรียน จะช่วยเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการ สร้างความประทับใจและภาคภูมิใจ

มุ่งเชื่อมประสานใจ เน้นความปลอดภัยผู้รับบริการ ขั้นตอนการสื่อสาร และให้บริการตามหลักการ AIDET และ SBAR จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นถึงความปลอดภัยในทุกกระบวนการรักษา เชื่อถือ เชื่อมมือ เชื่อมมั่น เชื่อใจ เสริมสร้างกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขจากการเป็นผู้ให้และผู้รับ

วัตถุประสงค์ | ประโยชน์ที่จะได้รับ

ผู้เข้าอบรมมีทัศนคติเชิงบวกต่อการให้บริการ การสื่อสารต่อผู้รับบริการ เห็นคุณค่าของการบริการต่อการพัฒนาตนเอง

ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในการสื่อสารด้วยภาษากาย การใช้ น้ำเสียง ถ้อยคำที่เหมาะสมสำหรับการสนทนากับผู้รับบริการ

ผู้เข้าอบรมมีความเชื่อมั่นนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้กับการปฏิบัติงาน การให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ มีความสุขจากการเป็นผู้ให้และผู้รับ



พฤติกรรมบริการ ที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม พาทำ พาทบทวน



เรียนสนุก เข้าใจง่าย นำไปใช้ได้จริง

หัวข้อการอบรม | กำหนดการ | ประเด็นสำคัญในการเรียนรู้



2. สื่อสารด้วยความห่วงใยสุขทั้งผู้ให้และผู้รับ | 10.45-12.00 น.

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ น้ำเสียงเหนี่ยวนำอารมณ์ Broca's Area ถ้อยคำการแนะนำตัว สอบถามความต้องการ ทักษะการรับฟังอย่างตั้งใจ ความใส่ใจ ให้ก่อนบอกก่อนถาม สำหรับการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ยืนยันตัวผู้รับบริการ การประเมินความเสี่ยงเบื้องต้น ป้องกันความเสี่ยง สร้างความสุขตั้งแต่ก่อนเริ่มให้บริการ Delight Service การคิดบวก



4. เชื่อมประสานใจ เน้นความปลอดภัยผู้รับบริการ | 14.45-16.00 น.

เอาใจเขามาใส่ใจเรา การอธิบายวัตถุประสงค์ข้อบ่งชี้ Indication ด้วยหลักการ SBAR ขณะทำหัตถการก่อนเริ่มหัตถการ (Before) การอธิบายขั้นตอนแผนการรักษาและความจำเป็นที่ต้องละเมิด ขณะทำหัตถการ (During) การสรุปผลการรักษาหลังจากเสร็จสิ้น การให้บริการ (After) ด้วยหลักการ 3ร. และ บอก 5 บอก การประเมินความพึงพอใจ การตอบคำถามอย่างมีอาชีพด้วยหลักการ Never Say No และการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี

1. บุคลิกของเราคือเงาของความคิด | 09.00-10.30 น.

บุคลิกภาพเพื่อการบริการที่ประทับใจ การยืน ยิ้ม สบตา ไหว้ ภาษากาย ท่วงท่าอิริยาบถการปรากฏกาย คุณค่าของการให้บริการ Train Your Body, Change Your Mind การทักทายเข้าพบผู้รับบริการ สร้างปฏิสัมพันธ์ Care before Cure ยิ้ม สบตา ทักทาย กายสัมผัส เปลี่ยนคนรู้จักเป็นคนรู้จัก ขั้นตอนการให้บริการและทำงานอย่างมีความสุข Happy Brain Chemicals



3. เทคนิคการสื่อสารอย่างไร...ไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน | 13.00-14.30 น.

การลดความวิตกกังวลของผู้รับบริการ สาเหตุของอารมณ์และความเครียด การให้ความมั่นใจในการให้บริการด้วยการรับประกันเวลา Service Level Agreement (SLA) การสื่อสารขณะผู้รับบริการรอคอยที่ ER การสื่อสารขณะรอพบแพทย์ การประชาสัมพันธ์ก่อนเริ่มบริการ OPD การสื่อสารกับญาติและผู้รับบริการก่อนเริ่มหัตถการ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดสถานการณ์ลุกลามไปสู่การข้อร้องเรียน Zero Complaints

