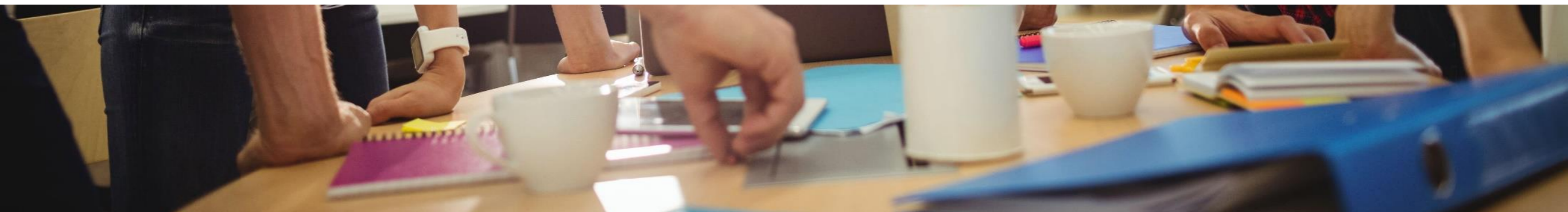




Team Engagement 2020

The Power of Collaboration



Agenda

- **Engagement**

ความผูกพัน เพื่อนร่วมงานและองค์กร

- **Mindset** กรอบความคิดในการทำงานร่วมกัน
 - **3 Easy Ways to Drive Collaboration**
3 พฤติกรรมนำสู่พลังแห่งความร่วมมือ
 - **การให้บริการที่เป็นเลิศ**



การสร้างและพัฒนาทีมงาน



การทำงาน Collaboration ที่ดี
เริ่มต้นที่ “มนุษยสัมพันธ์”

ปัจจัยสำคัญ...เพื่อ สร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น

เข้าใจ
ตนเอง

เข้าใจ
ผู้อื่น

The JOHARI Window

Developed by Joseph Luft and Harry Ingham

เครื่องมือในการสร้างความเข้าใจ
ระหว่าง ตัวคุณ และ ผู้อื่น

Creating Better Understanding Between Individuals and Groups

The JOHARI Window

ตัวเองรู้

ตัวเองไม่รู้

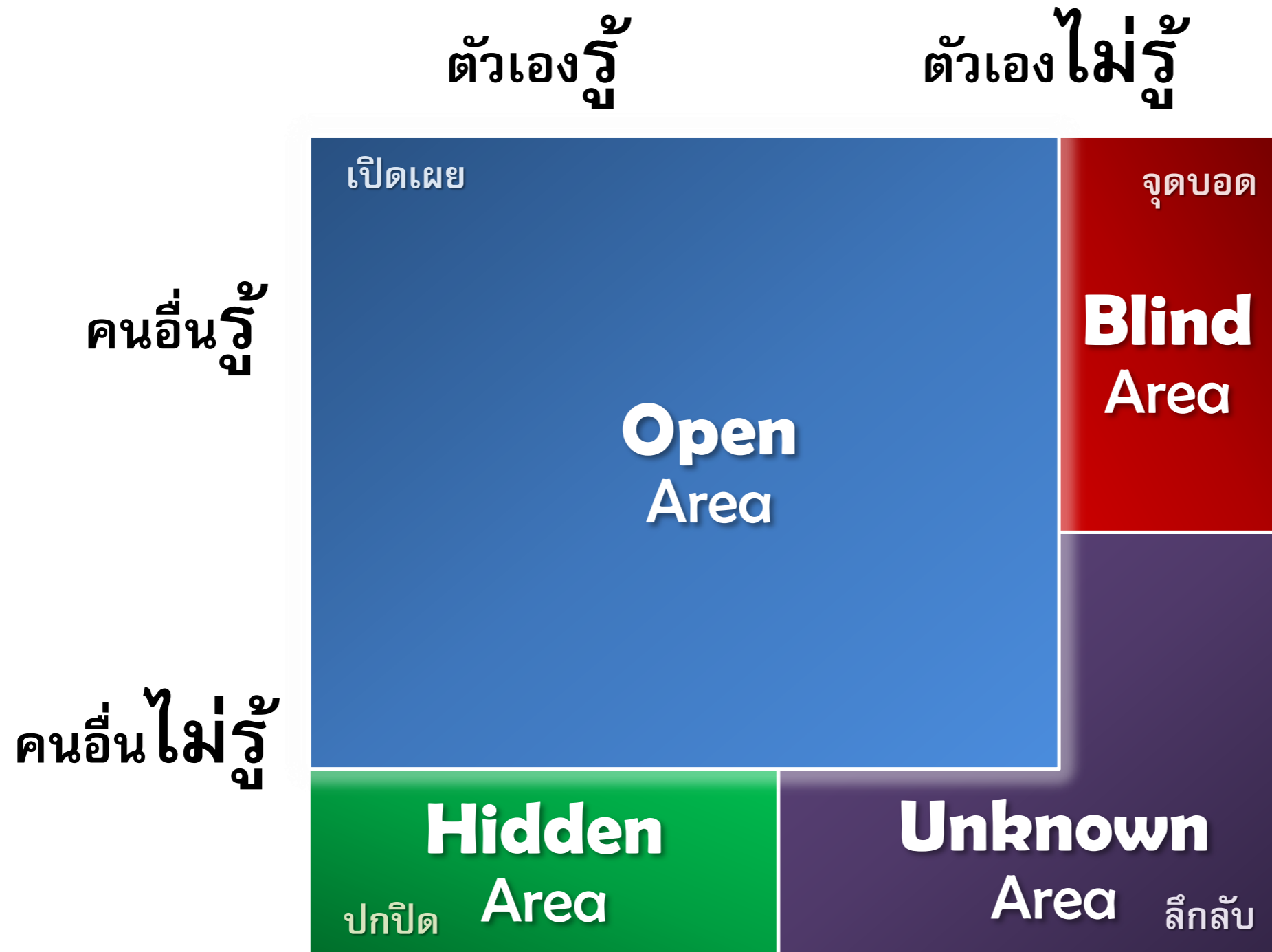
คนอื่นรู้



คนอื่นไม่รู้



The JOHARI Window



วิธีการขยาย **Open Area** ให้กว้างขึ้น



1. **ถามและยินดีรับฟัง** feedback จากคนอื่น ... เพื่อลดจุดบอดของตัวเอง
2. **บอกคนอื่น** เกี่ยวกับตัวเราให้มากขึ้น ... เปิดเผยสิ่งที่คนอื่นไม่รู้



Diversity

ความแตกต่าง

การบริหารความแตกต่างในการทำงานเป็นทีม

- ยอมรับความแตกต่าง
- มองหาประโยชน์จากความแตกต่าง
- Focus ที่เป้าหมายเดียวกัน



หลักการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ

3 Easy Ways to Drive Collaboration

3 พฤติกรรมนำสู่พลังแห่งความร่วมมือ



การมีเป้าหมายชัดเจน
รับรู้เป้าหมาย และให้
ความสำคัญกับ
เป้าหมายหลักของ
หน่วยงาน และองค์กร
ร่วมกัน ทำให้เกิด
ความร่วมมือที่ดี

ความไว้วางใจคือ
จุดเริ่มต้นที่สำคัญใน
การทำงานเป็นทีม



การแบ่งปันข้อมูลต่าง
ๆ ที่เป็นประโยชน์ใน
การทำงานเป็นทีม

5 คำสำคัญในการทำงานร่วมกัน

- **ชื่นชม**



- **ขอโทษ**

- **ขอบคุณ**

- **ให้อภัย**

- ***ให้กำลังใจ***



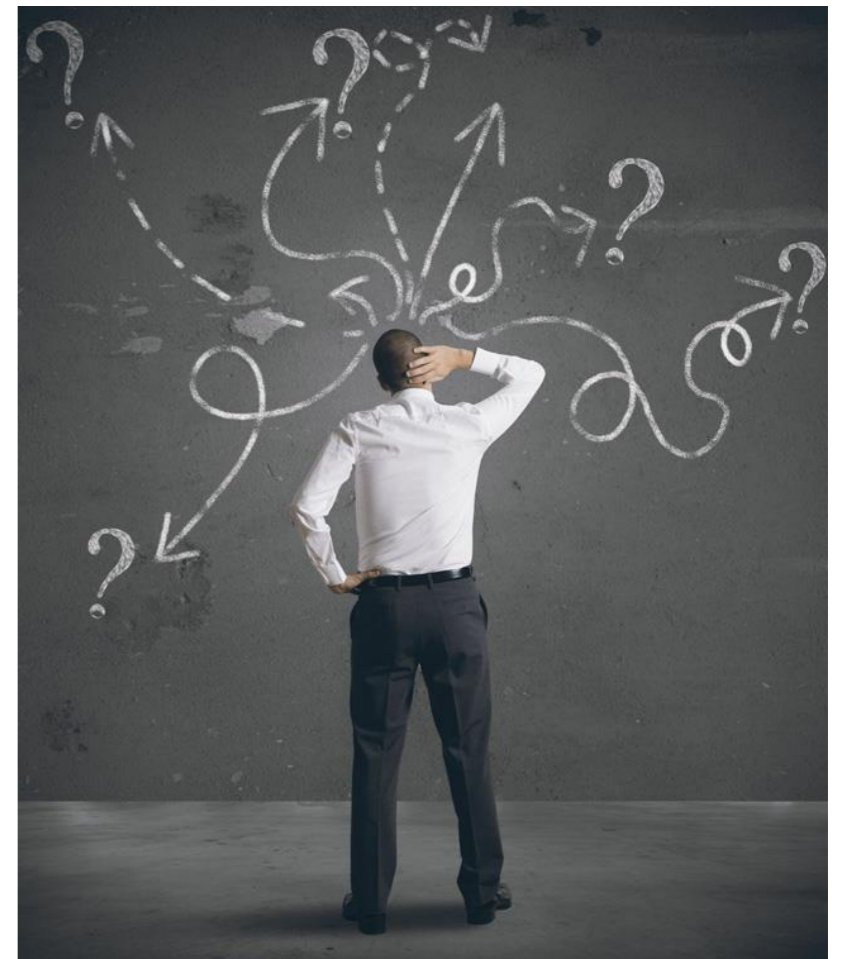
การให้บริการที่เป็นเลิศ

ความหมายของคำว่า “บริการ”

*“ การให้ลูกค้าในสิ่งที่เขาต้องการ ในเวลาที่เขา
ต้องการ และในแบบที่เขาต้องการ เพื่อสร้าง
ความพึงพอใจแก่ลูกค้า ”*



ผู้รับบริการต้องการอะไร ??



ความต้องการพื้นฐานของลูกค้า

- ลูกค้าอยากได้รับการต้อนรับ
- ลูกค้าอยากได้รับการให้ความสำคัญ
- ลูกค้าอยากได้รับการความเข้าใจ/เห็นใจ
- ลูกค้าอยากได้รับการปฏิบัติต่อที่ซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา
- ลูกค้าอยากติดต่อกับคนที่มีความรู้ความสามารถ

ให้คำปรึกษาตัดสินใจได้ ช่วยเหลือได้





3 วิธีสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า



3 วิธีสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

- บริการรวดเร็ว
- บริการใส่ใจ
- บริการประทับใจ

บริการรวดเร็ว



อะไรคือความกระตือรือร้นในการให้บริการ

- การเตรียมความพร้อมในการให้บริการ
- กระตือรือร้นให้บริการตั้งแต่ก้าวแรกที่ลูกค้าเข้ามาหาเรา
- แสดงให้ลูกค้ารู้สึกว่ามีตัวตน
- แสดงให้เห็นว่าเราเข้าหาได้ง่าย พูดคุยได้อย่างสบายใจ
- สังเกตและจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้

บริการใส่ใจ



ทำไมโรงแรมโอเรียลเต็ล จึงได้รับการเลือกให้
เป็นโรงแรมที่ดีที่สุดในโลกติดต่อกันเป็นเวลา
กว่า 10 ปี ???



MANDARIN ORIENTAL
THE HOTEL GROUP



เพราะ....

พนักงานทุกคน “จดจำ” และ “ทักทาย” ถูกคำ

ด้วยการเรียกชื่อ !!



บริการประทับใจ



ระดับความคาดหวังของลูกค้า

Delight

เกินความคาดหวัง

Expected

ความคาดหวังระดับปกติ

Basic

ความคาดหวังขั้นพื้นฐาน

3 วิธีสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

- บริการรวดเร็ว
- บริการใส่ใจ
- บริการประทับใจ

การเริ่มต้นที่ดีที่สุด

คือ

การเริ่มต้นที่ตนเอง

