

Communication in Service

การสื่อสารในงานบริการ



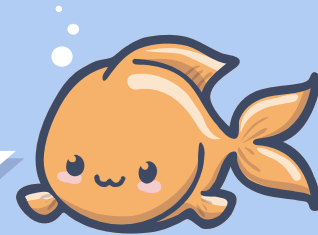
Communication in Service



การสื่อสารใน
งานบริการ

เครื่องมือในการ
สร้างความแตกต่าง
ในการรับรู้ ด้าน
สินค้าและบริการ

คาดหวังว่าลูกค้าจะ
สามารถจดจำสินค้า
ได้



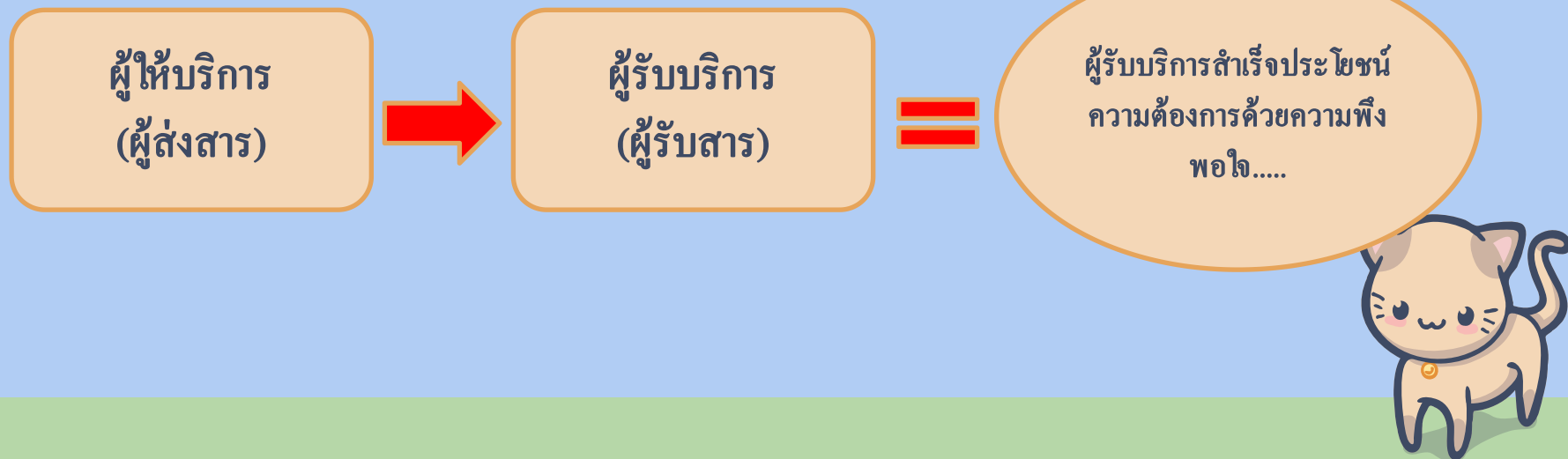
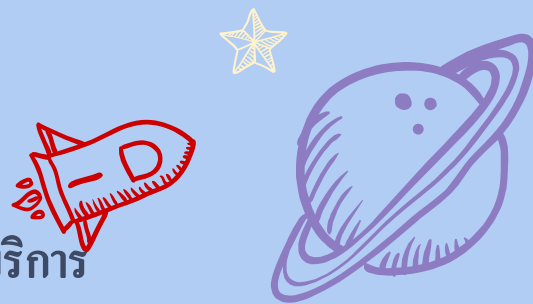
Communication in Service

- ความหมายของการสื่อสาร
- องค์ประกอบของการสื่อสาร
- จุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร
- จุดมุ่งหมายของผู้รับสาร
- จุดมุ่งหมายของการสื่อสารเพื่อการบริการ
- ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสาร เพื่อการบริการเป็นเลิศ
- นักการสื่อสารเพื่อการบริการที่ดี



การสื่อสาร หมายถึง

กระบวนการถ่ายทอดสาร เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งทางการบริการ





จุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร

เพื่อแจ้งให้ทราบ

1

เพื่อสอนหรือให้
การศึกษา

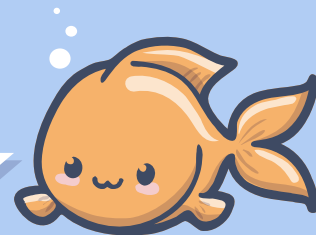
2

เพื่อสร้างความพึง
พอใจหรือให้ความ
บันเทิง.....

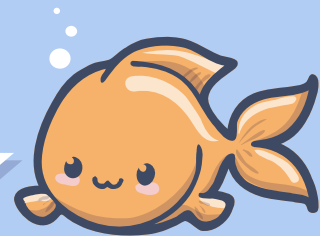
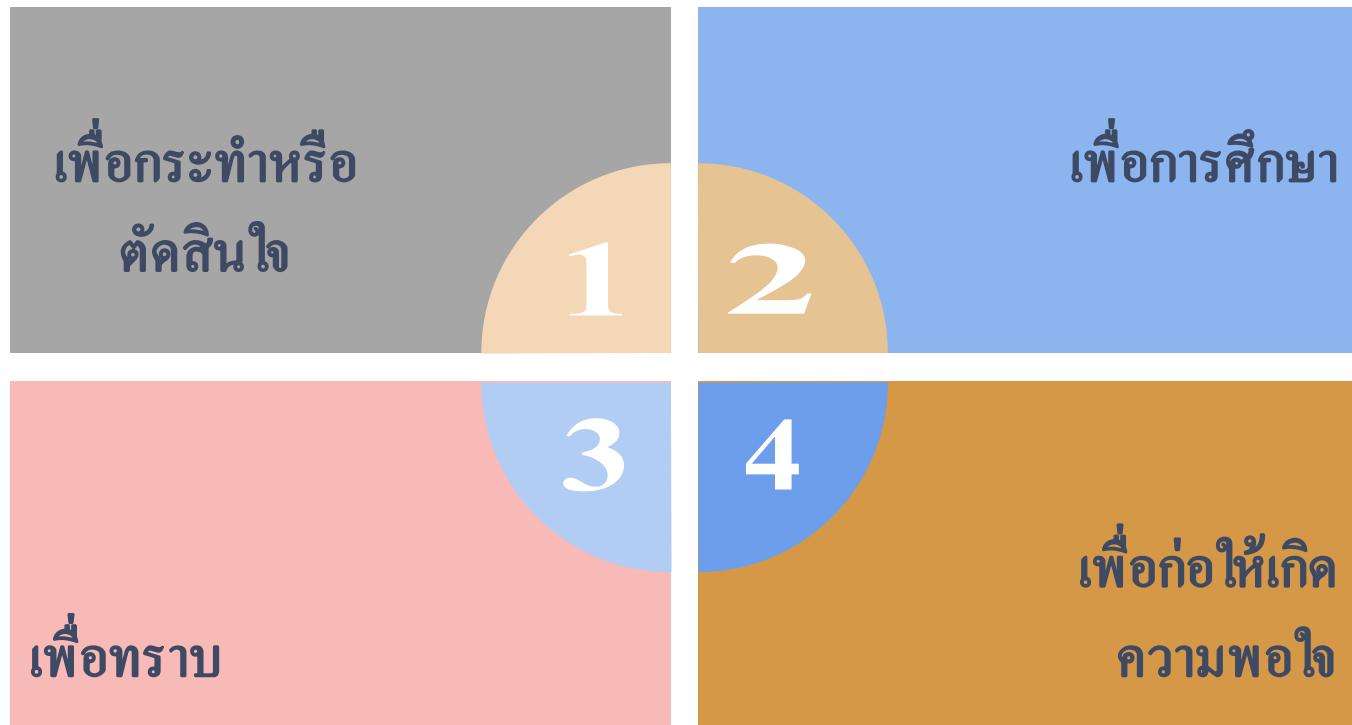
3

เพื่อเสนอหรือชัก
จูงใจ.....

4



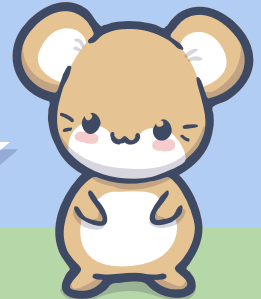
จุดมุ่งหมายของผู้รับสาร



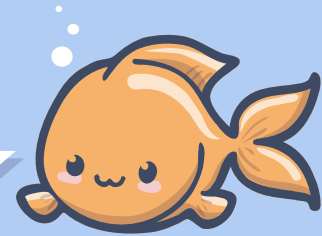
จุดมุ่งหมายของการสื่อสารเพื่อการบริการ



- เพื่อแจ้งข่าวสารให้ทราบ
- เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสินค้าและบริการ
- เพื่อเพิ่มผลกำไรในเชิงธุรกิจ
- เพื่อ โน้มน้าวใจ
- เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- เพื่อความบันเทิง ซึ่งมีอยู่หลายรูปแบบ
- เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ



ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสาร เพื่อการบริการเป็นเลิศ



นักการสื่อสารเพื่อการบริการที่ดีต้องมี คุณสมบัติดังต่อไปนี้



มีความคิดสร้างสรรค์



มีมิตรภาพที่ดี



มีความอดทนอดกลั้น



เป็นผู้ที่เข้าใจและเห็นใจผู้อื่น



มีสุขภาพจิตที่ดี



มีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรง



นักการสื่อสารเพื่อการบริการที่ดีต้องมี คุณสมบัติดังต่อไปนี้



มีบุคลิกภาพที่ดี



มีปฏิภาณไหวพริบ



เป็นผู้มีใจฝ่ในบริการ



มีความรู้และทักษะในการ
สื่อสารที่ดี



มีความรู้ ความเข้าใจอันดีใน
สินค้าและบริการ



มีทักษะทางสังคมที่ดี





Thanks!

