





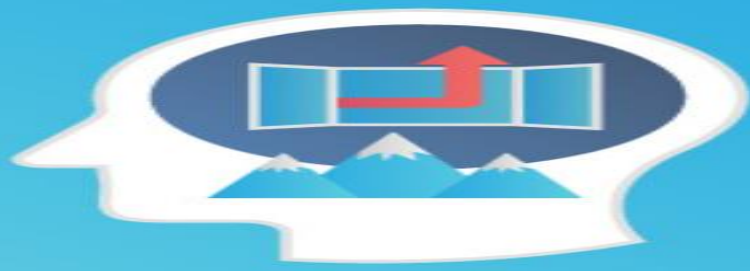
FEELING



LAZINESS



IMAGINATION



FREE MIND



EMOTIONS



EMPATHY

Soft Skill คืออะไร?

Soft skill คือ หนึ่งใน Future skill (ทักษะอนาคต) เป็นทักษะที่อยู่ด้านใน ค่อนข้างเป็นนามธรรมจับต้องได้ยาก ไม่ใช่ทักษะที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ ลุล่วง หรือส่งผลดีต่องาน โดยตรง แต่เป็นทักษะทางอ้อมที่มีช่วยส่งเสริมให้การทำงานในวิชาชีพนั้นราบรื่นขึ้น สะดวกมากยิ่งขึ้น เช่น

ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill)

ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence)

การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Relationship Skill)

ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork)



Soft skill

ในงานบริการ

1. การปรับตัว (Adaptability)



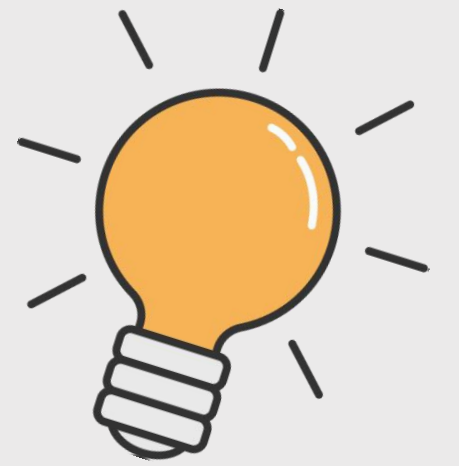
2. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence)





3. สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Effective communication)

4. การเจรจาต่อรอง (Negotiation)



5.การทำงานเป็นทีม (Teamwork)



6.การมองโลกในแง่ดี (Positive attitude)





7. การบริหารเวลา (Time management)





8.การแก้ปัญหาคความขัดแย้ง (Conflict resolution)

9.จริยธรรมในการทำงาน

(Work ethic)



10.การร่วมมือกัน (Over competition)



เป็นสิ่งที่จำเป็นและต้องมียู่แล้วสำหรับทีม **Customer Service** เพราะเป็นอาชีพที่ ใช้อารมณ์และการสื่อสารเป็นหลัก

- . การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี
- . ความคิดสร้างสรรค์ในการพูดคุยกับลูกค้า
- . รับฟังปัญหาลูกค้าอย่างใจเย็น พร้อมแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ
- . หรือจะเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- . การวิเคราะห์และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่กำลังพบเจอ



วิธีการพัฒนา Soft Skill

1. หมั่นศึกษาหาความรู้

2. ตั้งเกตุเพื่อนร่วมงาน
หรือหัวหน้างาน

3. หมั่นฝึกฝนและไม่ย่อท้อ

4. เปิดหู เปิดใจและรับฟัง

5. ลงเรียนคอร์สออนไลน์



ประโยชน์ของ Soft skill

1.ช่วยให้คุณสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.สนับสนุนความเป็นผู้นำ

2.ช่วยให้คุณสร้างความสัมพันธ์อันดี

5.ช่วยให้คุณมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.ช่วยจัดการความขัดแย้ง

6.ช่วยให้ประสบความสำเร็จในชีวิต

7.ช่วยให้บรรลุเป้าหมายส่วนตัว

**Thank
you..
Very Much**

