

Soft Skills คืออะไร?

คือ ทักษะทางอารมณ์ที่เป็นพื้นฐานในการใช้ชีวิตที่เชื่อมโยงไปถึงการทำงานและการโต้ตอบกับผู้อื่น ซึ่ง Soft Skills ที่ได้รับความนิยม ได้แก่ การพูดคุยสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ รวมไปถึงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งขึ้นชื่อว่าเป็น “ทักษะ” หมายความว่า เป็นสิ่งที่เรียนรู้และฝึกฝนได้ แต่สำหรับบางคน Soft Skills ก็สามารถมีได้เลยตั้งแต่เกิดขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่



1. การปรับตัว (Adaptability)



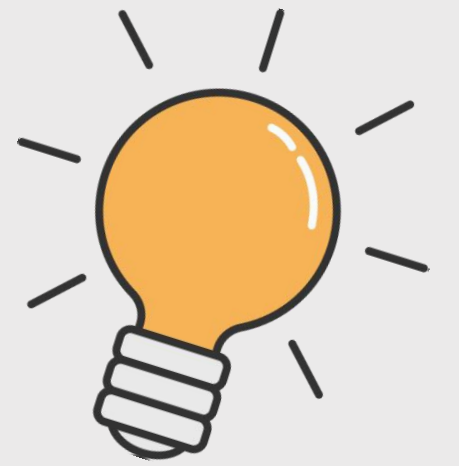
2. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence)





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



**Thank
you..
Very Much**

