



ผลิต โคอ
กองฝึกอบรม

บริการทีมงานของเรา 060

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
เคียงคู่ผู้ค้าประชาชน

พัฒนาคน พัฒนางาน คือวิสัยทัศน์นักฝึกอบรม

สภาพทางเศรษฐกิจในปัจจุบันได้มีการขยายตัวเป็นอย่างมากก่อให้เกิดธุรกิจขึ้นมากมาย ธุรกิจการบริการนับเป็น

ธุรกิจซึ่งทวีความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับ โดยเฉพาะในระบบธนาคารการบริการนับเป็นหัวใจในการดำเนินงานเพราะการ

บริการคือผลิตภัณฑ์หรือสินค้าของธนาคารที่จะทำให้ผู้มาติดต่อรับบริการเกิดความประทับใจ อันจะทำให้กิจการของธนาคาร

มั่นคงขึ้น ดังนั้นทุกธนาคารจึงให้ความสำคัญในการให้บริการเพื่อก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันกันอย่างจริงจัง

“ธ.ก.ส. เป็นธนาคารหนึ่งที่สำคัญในการให้บริการโดยการกระตุ้นจิตสำนึกให้กับพนักงานทุกคนระลึกว่า บริการคืองานของเรา”

การบริการที่ดีเป็นอย่างไร

1. ทำด้วยความเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำอย่างถูกต้อง
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน
5. ทำให้เกิดความประทับใจ





1. มีมนุษยสัมพันธ์

2. มีศิลปโหน้มน้าวจิตใจ

3. มีวิธีชนะใจผู้อื่น

4. สร้างความนิยมนเลื่อมใสประทับใจ

ด้วยการสื่อสารทางวาจา

1. กล่าวทักทายอย่างเหมาะสมและสุภาพ

2. ย้มนให้ผู้นรับบริการ

3. เรียกชื่อผู้นรับบริการอย่างถูกต้อง

4. เป็นมิตรไมตรีและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ

5. แสดงกิริยาสุภาพ



การของผู้ให้บริการ



ท่านคิดว่าท่านเป็นนักบริการที่ดีหรือยัง โปรดเช็คและประเมินตนเองดังนี้

6. ให้ความสนใจในงานบริการอย่างแท้จริง
7. รับฟังคำบ่นอย่างอดทน
8. ได้รับความรู้สึกของผู้รับบริการ
9. คำนึงถึงความเห็นของผู้รับบริการ
10. เต็มอกเต็มใจให้บริการอย่างกระตือรือร้น

คุณสมบัติ	ประเมินตนเอง		
	น้อย	ไม่ แน่ใจ	ดี
1. การใช้น้ำเสียงพูดที่เป็นมิตรน่าฟัง			
2. การใช้ถ้อยคำที่ไพเราะ			
3. การหมั่นตรวจตราบุคลิกภาพตนเอง			
4. การหมั่นตรวจสอบอุปนิสัยตนเอง			
5. การควบคุมตนเองให้อดทนได้นานพอในสถานการณ์ที่ต้องพบกับบุคคลที่กำลังฉุนเฉียวมีโทสะ และสามารถเกลี้ยกล่อมเขาได้			
6. การรู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง			
7. การยอมรับข้อติติงวิพากษ์วิจารณ์จากผู้อื่นโดยไม่โต้แย้ง			



ถ้าท่านประเมินตนเองแล้วพบว่ามิคุณสมบัติข้อใดยังไม่เข้าเกณฑ์พึงเร่งพัฒนาตนเองในประเด็นนั้นเพื่อจะเป็นนักบริการที่ดีต่อไป

