

การพัฒนาทักษะ การให้คำปรึกษาเบื้องต้น

Introduction to Consulting Skills

หลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ 5 วัน

ภาพรวม

วัตถุประสงค์หลักของหลักสูตรนี้ เพื่อช่วยพัฒนาความรู้และทักษะให้กับบุคคลที่เป็นวิทยากรที่ปรึกษา และผู้ที่มีหน้าที่บริหารจัดการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือโครงการริเริ่มต่างๆ ในองค์กร ให้สามารถดำเนินงานการให้คำปรึกษา เพื่อให้โครงการหรือการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว บรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการนี้ ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมฯ จะได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถ ดังนี้

- มีความเข้าใจอย่างละเอียดลึกซึ้ง ในรูปแบบและกระบวนการให้คำปรึกษา
- สามารถที่เห็นโอกาสในการประยุกต์ใช้กระบวนการให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพในขั้นตอนต่างๆ นับตั้งแต่การสร้างโอกาส การแจกแจงประเด็น และการยืนยันข้อบ่งชี้ การจัดทำสัญญาหรือข้อตกลง การดำเนินงานและส่งมอบงาน การสรุปปิดงาน จวบจนการประเมินผล
- มีทักษะและความสามารถในการประยุกต์ใช้กระบวนการให้คำปรึกษา ซึ่งรวมถึง
 - การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและพันธมิตร
 - การค้นหาความต้องการของลูกค้า
 - การบริหารจัดการความคาดหวังของลูกค้า
 - การแก้ไขปัญหอย่างสร้างสรรค์
 - การวางแผนโครงการ
 - การนำเสนองาน การโน้มน้าวลูกค้ายอมรับข้อเสนอแนะ
- มีทักษะ ความรู้และความสามารถพื้นฐานที่จำเป็นในการให้คำปรึกษา อาทิ การสอบสวนปัญหา การฟังเพื่อการวิเคราะห์ เทคนิคการสัมภาษณ์ การทำงานเป็นทีม การคิดวิเคราะห์เชิงระบบและการนำเสนอ

ภาพรวม

หลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการนี้ ได้ผสมผสานหลักการภาคทฤษฎี พร้อมกับการประยุกต์ใช้จริงจากแบบฝึกหัดปฏิบัติ การพัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษา ครอบคลุมทุกด้านที่จำเป็น ดังนี้

- รูปแบบบุคลิกภาพเพื่อการพัฒนา หรือ Personality Style Inventory “PSI”
- รายละเอียดขั้นตอนของกระบวนการให้คำปรึกษา
- การสร้างโอกาสในงานบริการให้คำปรึกษา (การกำหนดตำแหน่งทางการตลาดและจุดเด่นของบริการ การสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า การค้นหาความต้องการของลูกค้า)
- การแจกแจงประเด็นปัญหาและการสรุปยืนยัน
- การจัดทำข้อตกลงและสัญญา
- การดำเนินงานและส่งมอบงาน (รวมถึงกรณีศึกษา)
- การสรุปปิดงาน และการประเมินผล
- การให้คำแนะนำชี้แนะรายบุคคล ร่วมกับผู้ประสานงาน
- เทคนิคการนำเสนอ
- การนำเสนองานต่อลูกค้า
- การวางแผนงาน



จำนวนผู้เข้าร่วมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

จำกัดจำนวนผู้เข้าร่วมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ไม่เกิน 20 คนต่อรุ่น

รายละเอียดกำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

วันที่ 1

แนะนำหลักสูตรเบื้องต้น

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร รายละเอียดเนื้อหาหลักสูตรและกำหนดการ รูปแบบกระบวนการฝึกอบรมและเรียนรู้

ทักษะการให้คำปรึกษา จัดเป็นทักษะที่สามารถพัฒนาบ่มเพาะและเสริมสร้างได้ โดยต้องพัฒนาทั้งจิตสำนึกควบคู่ไปกับความสามารถ

รูปแบบบุคลิกภาพเพื่อการพัฒนา “PSI”

โดยยึดตามทฤษฎีการจำแนกประเภทจิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์ ของ Carl Jung หลักการ PSI นี้ จะช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมฯ สามารถจำแนกและเข้าใจถึงรูปแบบบุคลิกภาพและความแตกต่างของบุคคล ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้งการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ที่มีความหลากหลายในรูปแบบบุคลิกภาพได้อย่างสร้างสรรค์ อันถือเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

การทำแบบทดสอบรูปแบบบุคลิกภาพเพื่อการพัฒนา

ฝึกปฏิบัติการ ในเรื่องการแปลผลการทดสอบรูปแบบบุคลิกภาพเพื่อการพัฒนา

- The E – I dimension (Exercise)
- The S – N dimension (Exercise)
- The T – F dimension (Exercise)

PSI และการประยุกต์ใช้ในงานการให้คำปรึกษา

เครื่องมือที่ใช้: Johari Window, Learning Styles และเครื่องมืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาทักษะการให้คำปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

วันที่ 2

ภาพรวมขั้นตอนของกระบวนการให้คำปรึกษา

การสร้างโอกาสเพื่อเข้าให้บริการให้คำปรึกษา การแจกแจงประเด็นปัญหาและการยืนยันขอบข่ายของการให้คำปรึกษา การจัดทำสัญญาหรือข้อตกลงการให้คำปรึกษา การดำเนินงานและส่งมอบงาน การสรุปปิดงาน จวบจนการประเมินผล

ขั้นตอนที่ 1: การสร้างโอกาสเพื่อเข้าให้บริการให้คำปรึกษา

การกำหนดตำแหน่งทางการตลาดหรือจุดเด่นในการให้บริการ การเสนอการขาย ระหว่างผลิตภัณฑ์และบริการ ในฐานะที่เป็นที่ปรึกษา ท่านมีจุดเด่นในด้านใด และอยู่ในระดับใดเมื่อเทียบกับผู้อื่น

การสร้างความสัมพันธ์

ใครคือลูกค้าในงานบริการให้คำปรึกษา?
ท่านกำลังพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าในรูปแบบใด เหมาะสมเพียงใด?
การสร้างความสำเร็จและความไว้วางใจ
ฝึกปฏิบัติการจริง เพื่อเรียนรู้และสรุปรายละเอียดของขั้นตอนที่ 1

ขั้นตอนที่ 2: การแจกแจงประเด็นและการยืนยันขอบข่าย

การเตรียมการประชุมการแจกแจงประเด็นปัญหาและการยืนยันขอบข่ายของการให้คำปรึกษา
การจัดทำรายละเอียดกำหนดการประชุม
วิธีการดำเนินการประชุมร่วมกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

การค้นหาคำความต้องการของลูกค้า ในการประชุมร่วมกับลูกค้า

ฝึกปฏิบัติการจริง ตามบทบาทสมมติภายใต้สถานการณ์ที่กำหนด (Role Play) โดยมีการบันทึกวิดีโอไว้ เพื่อนำมาศึกษาวิเคราะห์และพัฒนาผู้เข้าร่วมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเป็นรายบุคคล ทั้งนี้จะมุ่งเน้นการฝึกปฏิบัติเทคนิควิธีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างความสำเร็จและความไว้วางใจ การสรุปรายละเอียดประเด็น รวมทั้งทักษะการตั้งคำถามและการฟังเพื่อวิเคราะห์โดยใช้เทคนิค OPEN model เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถค้นหาคำความต้องการของลูกค้าและฟังเพื่อวิเคราะห์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การกำหนดขอบข่ายของงานหรือภารกิจที่ลูกค้ามอบหมายในเรื่องต้น

วันที่ 3

ขั้นตอนที่ 3: การจัดทำสัญญาหรือข้อตกลง

องค์ประกอบหลักของการสัญญาหรือข้อตกลง ข้อเสนอทางวิชาการ การนำเสนอและโน้มน้าวให้ลูกค้าเห็นถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ
ฝึกปฏิบัติการจริง วิทยากร : การนำเสนอและโน้มน้าวให้ลูกค้าเห็นถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ (Selling the Benefits)
ฝึกปฏิบัติการจริง วิทยากร : การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)

ขั้นตอนที่ 4: การดำเนินงานและส่งมอบงาน

การวางแผนงานที่ได้รับมอบหมายจากลูกค้า
การบริหารจัดการงานในแต่ละขั้นตอน
การบริหารความพึงพอใจของลูกค้า
การผลักดันงานให้สำเร็จลุล่วง (Using your heart and Mind)
การบริหารความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งข้อมูลป้อนกลับ (feedback)
การรายงานความคืบหน้าของงาน การบริหารการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ
แผนงานการเก็บรวบรวมข้อมูล
กระบวนการพัฒนาทีมงานและสร้างการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้ Adair's Model

ขั้นตอนที่ 4: การดำเนินงานและส่งมอบงาน (กรณีศึกษา)

การเตรียมสัมภาษณ์ลูกค้า การดำเนินการสัมภาษณ์และประชุมร่วมกับลูกค้า
การวิเคราะห์หาค่าสาเหตุของปัญหา
การคิดและวิเคราะห์เชิงระบบ
การนำเสนอผลงานและข้อเสนอแนะ รวมทั้งเทคนิคการโน้มน้าว
การแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์

วันที่ 4

ขั้นตอนที่ 4: การสรุปปิดงานและการประเมินผล

การส่งมอบผลงานของโครงการ
การทดสอบผลลัพธ์ของงานที่ส่งมอบ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า
การตรวจติดตามประเมินผลประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับจากการให้คำปรึกษา

เทคนิคการนำเสนอ – เคล็ดลับสำหรับที่ปรึกษา
วิธีการกำหนดโครงเรื่องที่นำเสนอ การเตรียมการ
เทคนิคการนำเสนออย่างโน้มน้าวใจ ทักษะการนำเสนอโดยผ่านวิธีการพูด (Verbal) และวิธีอื่น (non-verbal)

วิธีการ “พูด” และ “ขาย” ความคิดและผลงาน อย่างตรงประเด็นและโน้มน้าวใจ
ข้อห้ามและข้อพึงปฏิบัติ ในการนำเสนอ

สิ้นสุดวันที่ 4: การให้คำแนะนำ (Coaching) เพื่อการพัฒนา
ปรับปรุงรายบุคคล โดยให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ นัดหมายกับทีมงานฝึกอบรมเป็นรายๆ ไป

วันที่ 5

วันนำเสนอผลงานจริง D-DAY: การนำเสนอผลงานต่อลูกค้า

ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ นำเสนอผลงานข้อเสนอเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลง ฯลฯ ต่อลูกค้า ทั้งนี้จะมีการประเมินผลและให้คะแนนตามผลการนำเสนอที่ทำได้จริง โดยจะมีเกณฑ์การประเมินที่เป็นมาตรฐานชัดเจน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาต่อไป

วันนำเสนอผลงานจริง D-DAY: การนำเสนอผลงานต่อลูกค้า

(การเรียนรู้)
ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ที่ได้รับการประเมินและมีคะแนนลำดับสูงสุด จะได้รับรางวัลเป็นกรณีพิเศษ

VDO feedback - วิดีทัศน์บันทึกภาพฝึกปฏิบัติการจริง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากกรณีศึกษาและจากช่วงการฝึกปฏิบัติการจริง ตามบทบาทสมมติภายใต้สถานการณ์ที่กำหนด (Role Play)

ขั้นตอนต่อไป: การพัฒนาปรับปรุงทักษะ

และความสามารถของท่าน

ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมฯ “ให้คำปรึกษา” ระหว่างกัน ในเรื่องการพัฒนาปรับปรุงทักษะและความสามารถในการให้คำปรึกษา

การจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) รายบุคคล เพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุงทักษะและความสามารถในการให้คำปรึกษา

ประมวลสรุปสิ่งที่เรียนรู้ตลอดทั้งหลักสูตร

สิ้นสุดโปรแกรม ประเมินผลและปิดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

สนใจสอบถามรายละเอียดและสำรองที่นั่ง กรุณาติดต่อ:

Stephen Camilleri

Associate Director
+66 (0) 2 344 1394 (Office Direct)
+66 (0) 81 875 1728 (Mobile)
stephen.j.camilleri@th.pwc.com

ทรงยศ ศศิทิรกุลธร

Manager
+66 (0) 2 344 1190 (Office Direct)
+66 (0) 81 809 8528 (Mobile)
songyot.sasipeerakuldhorn@th.pwc.com

www.pwc.com