



บทเรียนด้านการเรียนรู้ บทที่ 57

เรื่อง การแสดงออกถึงความรู้ในการให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ:	แสดงแรงจูงใจและทักษะที่จะเป็นผู้เลี้ยงตนเองได้อย่างประหยัด
ตัวชี้วัด:	เรียนรู้และใช้ทักษะที่ก่อให้เกิดรายได้อย่างน้อยหนึ่งอย่าง
สาระการเรียนรู้:	แสดงความรู้ที่ถูกต้องแบบแผนในการจัดการธุรกิจเล็ก ๆ หรือการค้าขนาดเล็ก

กลุ่มอายุ:	9-11 ปี
หัวข้อหลัก:	การให้บริการลูกค้าอย่างเหมาะสม
บทเรียน:	การแสดงออกถึงความรู้ในการให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ
เวลาที่ใช้ในการสอน:	45 นาที

วัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ :

1. เด็กสามารถบ่งชี้ทักษะในการให้บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสมตามวัฒนธรรมได้
2. เด็กสามารถฝึกฝนการใช้ทักษะในการให้บริการลูกค้าที่ดีได้

อุปกรณ์การสอนที่ต้องใช้ :

1. สมุดบันทึก
2. ดินสอ, ปากกา
3. กระดาน
4. ปากกาไวท์บอร์ด

สิ่งที่ผู้สอนต้องเตรียม :

1. อ่านและทำความเข้าใจบทเรียนทั้งบท
2. อธิษฐานเผื่อเด็ก ๆ
3. เตรียมอุปกรณ์การสอนที่ต้องใช้

4. เขียนรายการเกี่ยวกับลักษณะการให้บริการลูกค้าที่ดีที่สุดอย่างน้อย 5 ด้าน (หรือมากกว่านั้นหากเป็นไปได้) ที่มีความสำคัญมากในวัฒนธรรมของเรา ตัวอย่างเช่น ครูอาจจะเขียนรายการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ : การมอบสบตาลูกค้า (ควรหรือไม่), สนทนาเรื่องส่วนตัว (ควรหรือไม่ ?)
5. คิดเตรียมไว้ว่าจะแบ่งเด็กนักเรียนออกเป็น 5 กลุ่ม (หรือมากกว่านั้น) อย่างไร โดยขึ้นอยู่กับจำนวนรายการการให้บริการลูกค้าที่ครูคิดไว้

ขั้นตอนการเรียนการสอน

การนำเข้าสู่บทเรียน:

ให้ครูถามคำถามนี้กับเด็กนักเรียน “อะไรทำให้เราอยากกลับไปซื้อของจากร้านเดิม ?” ให้ความสนใจคิดและแบ่งปันคำตอบของตนเอง คำตอบที่ควรจะเป็น : สินค้ามีคุณภาพ, สินค้าราคาไม่แพง, การให้บริการลูกค้าดี เป็นต้น

กิจกรรมการเรียนการสอน:

ครูพูดว่า : “วิธีเบื้องต้นอย่างหนึ่งที่เราสามารถเอาใจใส่คนอื่นในธุรกิจก็คือ การให้พวกเขาได้รับการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ เด็ก ๆ คิดว่าการให้บริการลูกค้าที่ดีมีประโยชน์อย่างไรต่อธุรกิจ ?” ให้ความสนใจตอบคำถาม คำตอบที่ควรเป็นคือ ลูกค้าจะกลับมาหาเราเสมอหากเขาได้รับบริการที่ดี

ครูพูดว่า : “เพื่อจะทำการสำรวจค้นแนวคิดเรื่องการบริการลูกค้า ครูจะแบ่งเด็ก ๆ ออกเป็นกลุ่มแต่ละกลุ่มจะได้รับข้อความที่บอกถึงลักษณะการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพในด้านหนึ่ง ซึ่งเมื่ออ่านแล้วจะต้องเก็บไว้เป็นความลับ แล้วสมาชิกของกลุ่มจะต้องเตรียมการแสดงสั้น ๆ ให้เพื่อนในชั้นเรียนดู เป็นตัวอย่างของการล้มเหลว ในการให้บริการลูกค้าในด้านนั้น แต่ละกลุ่มจะแสดงละครสั้น ๆ ให้เพื่อนในชั้นดู และเด็กในกลุ่มอื่นจะต้องทายว่าธุรกิจนั้นได้ล้มเหลวในการให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพอย่างไร”

ครูแบ่งกลุ่มเด็กนักเรียน และมอบหมายหัวข้อเกี่ยวกับการบริการลูกค้าด้านหนึ่งให้แต่ละกลุ่ม ขณะที่ทุกกลุ่มเตรียมการแสดงตัวอย่างของลักษณะการให้บริการลูกค้าที่ไม่ดีนั้น ให้ครูเดินไปเยี่ยมแต่ละกลุ่ม เพื่อให้มั่นใจว่าเด็ก ๆ เข้าใจแง่มุมของการให้บริการลูกค้าที่เขาได้รับ และเตรียมการแสดงที่เหมาะสม เมื่อทุกคนเตรียมละครเสร็จแล้ว ให้ความสนใจเด็ก ๆ ที่จะแสดงละครสั้นนั้น และให้เด็กที่เหลือทายว่าแต่ละกลุ่มให้บริการที่ผิดพลาดอย่างไร และเมื่อแต่ละกลุ่มแสดงจบ ครูจดข้อความเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าลงบนกระดานดำ เพื่อที่ว่าเมื่อจบชั่วโมงเรียน เด็กก็จะได้รายการของการปฏิบัติที่เป็นตัวอย่างว่าเขาจะให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพได้อย่างไร ให้เด็กนักเรียนจดบันทึกข้อความเหล่านี้ไว้ในสมุดบันทึกของตนเองไว้ด้วย

การสรุปการเรียนรู้:

หากมีเวลาพอให้เด็กจับคู่กับเพื่อนและแสดงสถานการณ์ในการใช้ทักษะการให้บริการลูกค้าที่ดีที่เรียนรู้จากการเรียนวันนี้ เพื่อให้เด็กจะเห็นทั้งสองด้านของการบริการลูกค้าที่ดีและไม่ดี

หลังจากนั้นครูขอตัวแทนเด็กในห้องเพื่อที่จะอธิษฐานขอบคุณพระเจ้าสำหรับการเรียนรู้ในวันนี้ และขอการทรงนำจากพระเจ้าในการดำเนินชีวิตในการคิดธุรกิจเพื่อเลี้ยงตัวเองในอนาคตข้างหน้าได้

การประเมินผลของครู:

(กิจกรรมใดที่ได้ผลดี? กิจกรรมใดที่ได้ผลไม่ดี? ฉันจะเตรียมบทเรียนครั้งต่อไปให้ดีขึ้นได้อย่างไร?)

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary school handwriting practice paper. The lines are evenly spaced and run across the entire width of the page. There are no margins, text, or other markings present.

การประเมินผลผู้เรียน:

[illegible]