



จิตวิทยาการแก้ปัญหาและตัดสินใจในงานบริการ (Psychological Problem Solving)

วิทยากร: ดร. ธวีธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด
อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตราหมี)
ประสบการณ์ระดับงานบริหารและเป็นผู้เชี่ยวชาญการวางแผนงาน และพัฒนาระบบงาน
ที่ใคร ๆ ต้องถามถึงถึงวงการมากกว่า 25 ปี

14 มกราคม 2560

09.00 – 16.00 น.

**** โรงแรม โกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (วิภาวดี-สุทธิสาร)**

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

บ่อยครั้งที่พบว่า การแก้ปัญหา และการตัดสินใจเป็นเรื่องที่สร้างความยากลำบากให้เราได้ไม่น้อย ทั้งในการใช้ชีวิตประจำวัน และ ในการทำงาน แต่การตัดสินใจในแต่ละครั้งมีความหมายต่อชีวิต และ ผลงานอย่างมาก โดยเฉพาะในด้านงานบริการการตัดสินใจจะต้องรวดเร็ว และ มีความถูกต้องสูง ในทางตรงข้ามหากการตัดสินใจไร้ระบบ และ ล้าช้า ย่อมทำให้โอกาสแห่งความสำเร็จลดลงได้ รวมถึงก่อปัญหาต่างๆ ตามมาอีกมากมาย ดังนั้น การแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างมีชั้นเชิง จึงเป็นสิ่งที่ต้องศึกษาและปฏิบัติอย่างถูกต้อง

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้เทคนิคการแก้ปัญหาและการตัดสินใจในงานบริการอย่างมีชั้นเชิง เป็นระบบ ภายในเวลาที่รวดเร็ว รวมทั้งจะได้ทำกิจกรรมด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจที่ประยุกต์ขึ้นให้สมจริง เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ในเรื่องนี้ได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจอย่างเร่งด่วนในงานบริการอย่างเกิดประสิทธิผล
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

Module 1 สร้าง Mindset การแก้ปัญหอย่างถึงแก่น

1. สร้าง **Mindset ใหม่!!!!** เรื่องการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ
2. กรณีตัวอย่าง ปัญหาและการตัดสินใจในงานบริการ.....ที่ต้องทำอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การวิเคราะห์เหตุการณ์ และ สถานการณ์อย่างเร่งด่วน !!!
 - การวิเคราะห์เหตุการณ์
 - การวิเคราะห์คู่กรณี
4. ขั้นตอน และ วิธีการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ อย่างทันทั่วทั้งที่
 - สร้างสรรค์ทางเลือก ใน **"DNA ของสมอง"**
 - การคิดสรรทางเลือก ที่ตอบโจทย์ทั้งลูกค้า และ องค์กร
5. กิจกรรม: การวิเคราะห์เหตุการณ์ และ สถานการณ์

Module 2 การแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ

6. รูปแบบ และ วิธีในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ
7. เทคนิค ปฏิภาณ ไหวพริบในการแก้ปัญหา อย่างถึงลูกถึงคน
8. จิตวิทยาการโน้มน้าวในภาวะฉุกเฉิน
9. เทคนิค การแก้ปัญหาในกรณี ไม่จบปัญหา
 - คู่กรณี ต่างฝ่ายต่างไม่ยอม
 - กรณีเกิดผลกระทบกับองค์กร
10. Role Play: ฝึกปฏิบัติ การลงมือแก้ปัญหา สถานการณ์ 1
11. Role Play: ฝึกปฏิบัติ การลงมือแก้ปัญหา สถานการณ์ 2
12. Role Play: ฝึกปฏิบัติ การลงมือแก้ปัญหา สถานการณ์ 3
13. Role Play: ฝึกปฏิบัติ การลงมือแก้ปัญหา สถานการณ์ 4
14. สรุปคำถามและคำตอบ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 14 มกราคม 2563					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,900.00	273.00	117.00	4,056.00	4,173.00
สมาชิก HIPO	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
พิเศษ! ชำระภายใน 10 ธันวาคม 2562 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
สมาชิก HIPO	3,400.00	238.00	102.00	3,536.00	3,638.00

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
 ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479 พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิท รัชดาภิเษก แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
โทรศัพท์ 02-615-4499, 02-615-4477-8
โทรสาร 02-615-4479
เว็บไซต์ www.hipottraining.com
อีเมล hipottraining@gmail.com
เฟสบุ๊ค www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, แก้ไขปัญหา, Problem, จิตวิทยา