



นักบริการมืออาชีพยุค 4.0

SMART SERVICE INNOVATION Era 4.0

วิทยากร: ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

ปริญญาเอก การศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
ปริญญาโท การศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
ประสบการณ์ทำงาน ที่ปรึกษาอาวุโสด้านการพัฒนาศักยภาพ/วิทยากร
บริษัท ดิง เพาเวอร์ ดีวดี ฟรี จำกัด (พัฒนาศักยภาพมากกว่า 3,500 คน)
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาศักยภาพบุคคล / นักวิเคราะห์วางแผนระบบการฝึกอบรม
และการพัฒนาศักยภาพ กลุ่มบริษัท ดิง เพาเวอร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด

28 กุมภาพันธ์ 2563

09.00 – 16.00 น.

**** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดี-สุทธิสาร)**

*สถานที่จัดสัมมนาอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เข้าใจแนวคิดและหลักการบริหารจัดการบริการให้เกิดคุณภาพมาตรฐานแบบใหม่ๆ อย่างเป็นเอกลักษณ์ของการให้บริการ
2. เพื่อให้ทราบถึงแนวทางของการดำเนินงานระบบการบริการเชิงรุกแบบ 4.0 และสามารถออกแบบกิจกรรมการบริการให้ครบเต็มระบบ รวดเร็วและทันสมัย นำไปปฏิบัติ การประเมินผลดำเนินงาน และการปรับปรุงระบบบริการได้อย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อให้เข้าใจถึงเครื่องมือและเทคนิคที่ใช้ในการบริหารจัดการคุณภาพด้านบริการอย่างมืออาชีพ 4.0

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. การพัฒนาดตนเองให้ใจด้านการบริการเชิงรุกตั้งแต่ยุค 2.0, 3.0 ถึง 4.0
2. ปัจจัยสำคัญของการบริการที่เป็นเลิศกับการพัฒนาธุรกิจบริการ 4.0
3. การบริหารจัดการด้านการบริการเชิงรุกเน้นการปฏิบัติ 4 ด้าน
 - การวางแผนการบริการ
 - ผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง
 - การบริการด้วยหัวใจ
 - เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. กลยุทธ์การบริการและการเสริมสร้างมาตรฐานการบริการแบบ 3I
 - Involve รวมทุกการสื่อสารเพื่อประสบการณ์ของลูกค้า
 - Integrate ออกแบบการบริการให้ครบ
 - Improve วัดผลบริการดี และข้อร้องเรียน
5. **WORKSHOP : ฝึกกิจกรรมการออกแบบบริการแบบ 4.0 (Service Design)**
6. แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการแบบเชิงปฏิบัติการ



- การบริหารการบริการขององค์กรให้มีคุณภาพ
- การปฏิบัติงานบริการของพนักงานที่มีคุณภาพ
- การรับรู้คุณภาพของการบริการของลูกค้า

7. การติดตามประเมินผล มาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ และประเมินความพึงพอใจจาก ผู้รับบริการ

8. สรุปประเด็น/คำถามแลกเปลี่ยนประสบการณ์/ปิดการสัมมนา

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายในวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 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! ชำระภายในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2563 (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:

- โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
 ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
- ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
- หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทสาทรวิจักษณ์ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

โทรศัพท์: 02-615-4499, 02-615-4477-8

แฟกซ์: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2

เว็บไซต์: www.hipotraining.co.th

อีเมล: hipotraining@gmail.com

ไลน์: hipotraining

เฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOTraining

อบรม, สัมมนา, บริการ, คิดบวก, พัฒนา, กระบวนการ, ภาษากาย, พฤติกรรม, ทัศนคติ, ความคิด