

นักบริการมืออาชีพยุค 4.0

SMART SERVICE INNOVATION Era 4.0

วิทยากร: ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

ปริญญาเอก การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
ปริญญาโท การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
ประสบการณ์ทำงาน ที่ปรึกษาอาวุโสด้านการพัฒนาบุคลากร/วิทยากร
บริษัท ดิง เพาเวอร์ ดีวดี ฟรี จำกัด (พัฒนาบุคลากรมากกว่า 3,500 คน)
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล / นักวิเคราะห์วางแผนระบบการฝึกอบรม
และการพัฒนาบุคลากร กลุ่มบริษัท ดิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด

8 กุมภาพันธ์ 2564

09.00 – 16.00 น.

** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)

*สถานที่จัดสัมมนาอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

วัตถุประสงค์

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

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

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



พิพัตณ์ผล

- การบริหารการบริการขององค์กรให้มีคุณภาพ
 - การปฏิบัติงานบริการของพนักงานที่มีคุณภาพ
 - การรับรู้คุณภาพของการบริการของลูกค้า
7. การติดตามประเมินผล มาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ
8. สรุปประเด็น/คำถามแลกเปลี่ยนประสบการณ์/ปิดการสัมมนา

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ราคาค่าอบรมสัมมนา / ท่าน					
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
ราคาพิเศษ !!! ค่าระค่าอบรมสัมมนา ก่อนวันอบรม 15 วัน					
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 สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
 ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479 พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
2. ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญแจ๊ว แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ 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
ไอดีไลน์: hipotraining
เฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOtraining

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