



เทคนิคการบริหารจัดการอารมณ์(EQ) สู่งานบริการเป็นเลิศ

วิทยากร: พท.ดร.ธธีรธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด
อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตราะลิ)
และผ่านงานด้านการขายและการตลาดจาก Marriott Royal Garden Resorts Group
รวมประสบการณ์การทำงานด้านการขาย การตลาดและการบริการมากกว่า 25 ปี

1 กรกฎาคม 2564

09.00 – 16.00 น.

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันผู้ที่ทำงานด้านบริการต้องเผชิญกับสถานการณ์กดดันจากลูกค้า งานที่ทำ หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน จนทำให้เครียดและเกิดอารมณ์ในเชิงลบ ถึงแม้จะเคยเจอเหตุการณ์ที่คล้ายกันหรือแบบเดียวกันก็ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้เมื่อเจอเหตุการณ์เดิมอีกครั้ง ย่อมส่งผลให้ไม่มีความสุขกับงานที่ทำ และประสิทธิภาพ ในการทำงานก็ลดลงอีกด้วย

หลักสูตรนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้และเข้าใจการบริหารจัดการอารมณ์(EQ) และเทคนิคการควบคุมอารมณ์ในการทำงานด้านบริการ รวมถึงวิธีช่วยเสริมสร้างความคิดเชิงบวกซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดอารมณ์เชิงบวกเพื่อมีความสุข มีใจรักในงานบริการ และสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ โดยผู้เข้าอบรมจะได้ร่วมทำกิจกรรม Workshop ที่ประยุกต์ขึ้นเพื่อพัฒนาให้เหมาะสมกับผู้เข้าอบรม เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าอบรมจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจถึงปัญหาและสาเหตุที่ทำให้อารมณ์มีผลต่องานบริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบถึงเทคนิคการบริหารจัดการอารมณ์เมื่อต้องตกอยู่ในสถานการณ์ลูกค้าซ้ำ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปประยุกต์ใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

Module 1: เรียนรู้และเข้าใจการบริหารจัดการอารมณ์(EQ)เพื่อบ่มงสู่งานบริการที่เป็นเลิศ

1. EQ คืออะไร ทำไม ? จึงมีผลต่องานบริการ
2. ปัญหาและสาเหตุที่ทำให้คนเรา EQ ต่ำ
3. ลักษณะของคนที่มี EQ เป็นเลิศ
 - เข้าใจอารมณ์ตนเอง
 - เข้าใจอารมณ์ผู้อื่น
 - ควบคุมอารมณ์ตนเองได้เมื่อโดนลูกค้าเหวี่ยงใส่



- วิธีให้กำลังใจและบริหารอารมณ์ตนเอง

4. กิจกรรม: สำรวจระดับ EQ ตนเอง

5. เรียนรู้และทำความเข้าใจธรรมชาติอารมณ์ของมนุษย์
6. ปัจจัยที่ส่งผลอารมณ์

- เข้ากับลูกค้าไม่ได้... โดนลูกค้า Complain โดนลูกค้าวินใน
- เข้ากับหัวหน้าไม่ได้...ทำงานยังไงก็ไม่เข้าตาหัวหน้า กดดันตัวเอง
- เข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้...อึดอัด ไม่อยากทำงาน

7. กิจกรรม Workshop: จัดสิ่งที่ส่งผลต่ออารมณ์เพื่อบริหารอารมณ์ให้ได้มีประสิทธิภาพ

Module 2 เทคนิคการบริหารจัดการอารมณ์ (EQ) ในงานบริการ

8. การพัฒนาความคิดเชิงบวก ...จุดเริ่มของการบริหารอารมณ์ในงานบริการ

- กล้าคิด
- คิดเป็น
- คิดถูก
- คิดให้สำเร็จ

9. เทคนิคการควบคุม "อารมณ์" อย่างไร เพื่อประสิทธิภาพในงานบริการ

- ทำให้ตนเองผ่อนคลาย
- ฝึกสมาธิ

10. เทคนิคการบริหารอารมณ์เมื่อต้องอยู่ในสภาวะความเครียดและความกดดันจากลูกค้า

- ควบคุมอารมณ์โกรธตนเองให้ได้
- ปรึกษาเพื่อนในทีม
- มองว่าปัญหาคือโอกาสในการพัฒนาตนเอง

11. กิจกรรม : ฝึกฝนบริหารอารมณ์ (EQ) ในงานบริการ

12. ทักษะการพัฒนาและปรับปรุงตนเองให้สามารถรับมือกับอารมณ์ลูกค้าได้

13. การบริหารจัดการอารมณ์เชิงลบของตนเองเพื่อรับมือกับลูกค้าอย่างง่ายดาย

14. การพัฒนา EQ เพื่อสร้างความสุขและความความสำเร็จในงานบริการ

15. กิจกรรม Workshop : บริหารอารมณ์ บริหารความสุขในงานบริการ

16. สรุป คำถามและคำตอบ

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



บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
HIPO TRAINING & CONSULTANCY CO.,LTD.

2. ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ 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, งานบริการ, บริหารจัดการอารมณ์, EQ, บริการเป็นเลิศ