



เทคนิคการบริหารจัดการอารมณ์(EQ) สู่งานบริการเป็นเลิศ

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด
บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอรีส์ จำกัด จากสหรัฐอเมริกา
Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี
จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพกว่า 30 ปี

24 มีนาคม 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. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบถึงเทคนิคการบริหารจัดการอารมณ์เมื่อต้องตกอยู่ในสถานการณ์ลูกค้าที่เหวี่ยง
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปประยุกต์ใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

Module 1: เรียนรู้และเข้าใจการบริหารอารมณ์(EQ)เพื่อบ่มงสู่งานบริการที่เป็นเลิศ

1. EQ คืออะไร ทำไม ? จึงมีผลต่องานบริการ
2. ปัญหาและสาเหตุที่ทำให้คนเรา EQ ต่ำ
3. ลักษณะของคนที่มี EQ เป็นเลิศ
 - เข้าใจอารมณ์ตนเอง
 - เข้าใจอารมณ์ผู้อื่น
 - ควบคุมอารมณ์ตนเองได้เมื่อโดนลูกค้าเหวี่ยงใส่
 - รู้วิธีให้กำลังใจและบริหารอารมณ์ตนเอง
4. **กิจกรรม: สำรวจระดับ EQ ตนเอง**



5. เรียนรู้และทำความเข้าใจธรรมชาติอารมณ์ของมนุษย์
6. ปัจจัยที่ส่งผลอารมณ์
 - เข้ากับลูกค้าไม่ได้... โดนลูกค้า Complain โดนลูกค้าวินใส่
 - เข้ากับหัวหน้าไม่ได้...ทำงานยังงี้ก็ไม่เข้าตาหัวหน้า กัดดันตัวเอง
 - เข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้...อึดอัด ไม่อยากทำงาน

7. กิจกรรม Workshop: จัดสิ่งที่ส่งผลต่ออารมณ์เพื่อบริหารอารมณ์ให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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 ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ็ปต์แทนซี 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 !!! ค่าอบรมสัมมนา 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 ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ็ปต์แทนซี จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
2. ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ็ปต์แทนซี จำกัด (สำนักงานใหญ่)
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ็ปต์แทนซี จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทราชวิถี แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว



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

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

ไอดีไลน์: hipotraining

เฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, บริหารจัดการอารมณ์, EQ, บริการเป็นเลิศ