

นักบริการมืออาชีพยุค 4.0

SMART SERVICE INNOVATION Era 4.0

OBJECTIVES

1. เพื่อให้เข้าใจแนวคิดและหลักการบริหารจัดการบริการให้เกิดคุณภาพมาตรฐานแบบใหม่ๆ อย่างเป็นเอกลักษณ์ของการให้บริการ
2. เพื่อให้ทราบถึงแนวทางของการดำเนินงานระบบการบริการเชิงรุกแบบ 4.0 และสามารถออกแบบกิจกรรมการบริการให้ครบเต็มระบบ รวดเร็วและทันสมัย นำไปปฏิบัติ การประเมินผลดำเนินงาน และการปรับปรุงระบบบริการได้อย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อให้เข้าใจถึงเครื่องมือและเทคนิคที่ใช้ในการบริหารจัดการคุณภาพด้านบริการอย่างมืออาชีพ 4.0
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจลักษณะการทำกิจกรรม CSR เสริมการตลาดเชิงรุก

AREAS OF STUDY

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

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

TRAINING TOOLS

มีการบรรยายและกิจกรรมระดมสมอง พร้อมทั้งการทำกิจกรรมประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเป็นการฝึกคิดและวางแผนทางการปฏิบัติงานร่วมกัน

1. เนื้อหาใน PowerPoint
2. เอกสารประกอบการบรรยาย (ซึ่งจะเหมือนกับเนื้อหาใน PowerPoint)
3. ตัวอย่างประกอบการบรรยาย
4. กิจกรรมระดมสมอง Workshop
5. อื่น ๆ

SUMMARY DETAILS

- จำนวน 1 วัน รวม 6 ชั่วโมง (เวลา 09.00 - 16.00 น.)
- กรุณาจัดเตรียมห้องจัดอบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม เช่น LCD, Flip Chart , ปากกาเมจิก
- กรุณาจัดเตรียมอาหารว่างสำหรับวิทยากร และผู้เข้ารับการอบรม
- วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ **ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง** กรุณาดูประวัติวิทยากรในหน้าถัดไป

PROFESSIONAL INSTRUCTOR

ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

ประวัติการศึกษา:

ปริญญาเอก มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปริญญาโท การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปริญญาตรี ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Certificated to Mini Master of Management (MMM) NIDA, Certificated to Service plus as Service Training for Trainer, DDI-Development Dimensions International (Thailand), Certified to DJ Professional Training KPN MUSIC ACADEMY

การทำงาน:

กรรมการชมรมชาย สมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย ที่ปรึกษาด้านพัฒนาบุคลากรธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจบริการประเภทต่าง ๆ อาจารย์พิเศษ สาขาวิทยาการจัดการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์สถาบันการศึกษา บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด (พัฒนาบุคลากรมากกว่า 3,500 คน) ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล / นักวิเคราะห์วางแผนระบบการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด บริษัท นีโอ ฮิวแมน โพรเฟสชั่นแนล จำกัด ที่ปรึกษาด้านการบริหาร และการพัฒนาบุคลากร Business Vision International Co., Ltd. ที่ปรึกษาโครงการ และผู้จัดการฝ่ายพัฒนาและออกแบบหลักสูตร บริษัท ไทยแลนด์ ดิวตี้ฟรี ซ็อปลส์ จำกัด (พัฒนาบุคลากรมากกว่า 500 คน) ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกฝึกอบรม โรงแรมบางกะปิ รอยัล โรส (พัฒนาบุคลากรมากกว่า 350 คน) ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม - ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบุคคล - ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกต้อนรับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพ

การบรรยายหน่วยงานภาครัฐบาลและเอกชนบางส่วน:

การทำเรื่องแห่งประเทศไทย, กรมสรรพากร, สำนักงานประกันสังคม เชียงใหม่, กรมสรรพากรภาค 8 เชียงใหม่, กรมการขนส่งทางอากาศ, ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน เชียงใหม่, ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ลำพูน, ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ลำปาง, ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน น่าน, สำนักงานบริหาร ศาลากลาง ลำปาง, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, มหาวิทยาลัยพายัพ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีวิทยา ลงกรณ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์



ฉะเชิงเทรา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, แคนนอน ไฮเทค, ธนาคารเอเชีย, ฟอร์ด ยนต์กิจ, วอลโว่, Auto Technic, ไทย วี.พี. ออโต้เซอร์วิส, BENZ, สยามนิสสันทรานสปอร์ต, เดียวอง สีลม กรู๊ป, เซ็นทรัลพัฒนา, อาร์ เอกซ์, เจนบรเรจิด, C.I.M. DEVELOPMENT. CDG GROUP, JAY MART, Troy Siam, Royal Lapidary, ซีเคียวริตี้, ห้างกระจกตั้งน้ำ, ดีพัฒนาผลิตภัณฑ์, Panasonic Siew Sales, ช่อง 7 สี, ช่อง 5, กรุงไทยออปติก, Decor Mart, Grand Home Mart, ธนาคารนครหลวงไทย, เอ.พี. ฮอนด้า, ไพนูลย์ประกันภัย, K.P.T. Holding Management, Telewiz Chiangmai, Rameo Japanese Restaurant

การติดต่อ 02-615-4499, 02-615-4477-8 E-Mail : hipotraining@hotmail.com,