

หลักสูตร การสร้างทีมงานบริการให้มีพลัง สร้างสรรค์

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร /
ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

PRINCIPLES

ในยุคแห่งการบริการเช่นนี้ ทีมงานบริการ เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความน่าเชื่อถือและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจาก ลูกค้ามีความต้องการมากขึ้น โดยคาดหวังว่า ต้องได้รับการบริการอย่างมืออาชีพในทุกครั้งของการติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อที่พนักงานขาย และที่ฝ่ายบริการ ยิ่งธุรกิจนั้นมีการแข่งขันกันมากขึ้นเพียงใด ทีมงานบริการยิ่งต้องมีความเป็นมืออาชีพมากขึ้นเป็นลำดับ

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้ผู้เข้าอบรม ได้รับความรู้เทคนิคและประสบการณ์ในการบริการอย่างมืออาชีพ ทำงานอย่างสอดคล้องประสานกัน รวมถึงการพัฒนาทีมให้เป็นทีมบริการมืออาชีพ จนสามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้า รวมทั้งการทำกิจกรรม Workshop เพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนาทีม

OBJECTIVES

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการสร้างทีมงานบริการ และการพัฒนาตนเอง ให้มีพลังสร้างสรรค์งานบริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการ จนสามารถทำงานเป็นทีม และสร้างผลงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

AREAS OF STUDY

1. ภาพการบริการในปัจจุบัน
 - มุมมองความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบัน
 - บริการที่ดีเป็นอย่างไร

- ผู้ให้บริการควรมีหน้าที่และคุณสมบัติอย่างไร
- 2. ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริการ
- 3. ภาพการขายและบริการขององค์กร
 - ภาพการส่งต่อบริการ จากฝ่ายขาย ถึง ฝ่ายบริการต่างๆ
 - สิ่งในแต่ละฝ่ายงานต้องการ
 - การประสานงานระหว่างฝ่ายงานต่างๆ
- 4. การทำงานเป็นทีม และ การเสริมสร้างประสิทธิภาพ
 - ลักษณะของทีมงานบริการที่ดี
 - เติมพลังให้ทีมด้วยการเอาชนะอุปสรรค
 - การสร้างประสิทธิภาพการบริการของทีมงาน
- 5. กิจกรรม: ปัญหาการบริการ และ การแก้ไข
 - ปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า และ ปัญหาระหว่างฝ่ายงาน
 - การแก้ไข และ การสนับสนุนจากองค์กร
- 6. การพัฒนาประสิทธิภาพตนเอง
 - วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง
 - พัฒนาความคิด
 - พัฒนาการทำงาน และ การบริหารเวลา
- 7. กิจกรรม: มุ่งสู่ทีมบริการมืออาชีพ
- 8. สรุป คำถาม และ คำตอบ

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

การติดต่อ: 02-615-4499, 0-2615-4477-8 hipotraining@hotmail.com, www.hipotraining.co.th

PROFESSIONAL INSTRUCTOR

ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

ประวัติการศึกษา

ปริญญาเอก	University of South Australia	Adelaide, Australia
ปริญญาโท	International University of Japan	Niigata, Japan
ปริญญาตรี	Chulalongkorn University	Bangkok, Thailand

การทำงานในปัจจุบัน

กรรมการผู้จัดการ บ.ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ ที่ปรึกษาและวิทยากรรับเชิญ
ในด้านการบริการ การขาย การตลาดให้แก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและสถาบันฝึก
อบรม เป็นอาจารย์พิเศษและวิทยากรให้แก่มหาวิทยาลัยต่างๆ ตัวอย่างเช่น



- รพ.พญาไท รพ.กรุงเทพฯ รพ.สินแพทย์ รพ.นนทเวช รพ.บางโพ บจ.ข้อมูลเครดิตแห่งชาติ
- Dusit Executives Development Center โรงแรมดุสิตธานี โรงแรมโอเรียลเต็ล โรงแรมสุขโขทัย Sixsenses เซเวนอีเลเว่น บริษัทในเครือCP Family Mart
- DTAC True Corporation โตโยต้า นิสสัน เนชั่น โตชิบา พานาโซนิค ไทยน้ำทิพย์ (โค้ก) เสริมสุข (เป๊ปซี่) Loreal Shisedo ปตท. Aspac Oil-Castrol บ. King Power บ. Stiebel Eltron
- ธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) สมาคมการตลาด สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED) สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา สถาบันพระปกเกล้า
- บ. Hafele บ. ไฮเอเอ (Double A) บ. Jaspal บ. Dapper ไทยประกันชีวิต Ace Insurance ไทยประกันภัยไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ บ. ฟินันซ่า
- ธ.กสิกรไทย ธ.กรุงศรีอยุธยา ธ. เกียรตินาคิน ธ. ออมสิน เบทาโกร บราเดอร์ IEC สถานทูตนิวซีแลนด์ หอแว่น
- บ. ไทยโอชูก้า Terumo บ. Novo Nordisk บ. เบอริงเกอร์ อินเทลไฮม์ บ. IT One Fujitsu CDG G-Able บ. N.Y.K. Shipping การไฟฟ้าฝ่ายผลิต การประปานครหลวง GUSCO บ. Turimo Asia
- บมจ. พร็อพเพอร์ตี้ เพอร์เฟ็ค บมจ. ลิลิต พร็อพเพอร์ตี้ Major Development บมจ. มั่นคงเคหะการ Emperor House บมจ. Unique Engineering Italthai ทักษิณคอนกรีต TCC Capital
- ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย TT&T บ. Sports City (2002)
- บ. CP7-11 บ. CP Consumer บ. CPF Training Center บ. มารีนโกลด์ โปรดักส์ บ. เจียไต่ กลุ่มบริษัท SPC บ. คอนวูด บ. Eternity
- บ. ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม บจ. เซรามิคอุตสาหกรรมไทย (Cotto Tiles) Siam Craft ซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท บริษัทเครื่องสพพัฒนาปัญญา Progres Information

- สำนักงานประกันสังคม Voicetel บมจ.ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม Oversea Education
- ม.ขอนแก่น (MBA) ม.นครสวรรค์ ม.หอการค้าไทย ม.รามคำแหง (MBA) ม.เทคโนโลยีมหานคร ม.ศรีปทุม ม.สยาม ม.Saint John (MBA) ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ ม.ราชภัฏสวนดุสิต รวมทั้งบรรยายหลักสูตรอบรมสำหรับผู้สนใจทั่วไป (Public Training)

ประสบการณ์อื่นๆ

ผ่านการทำงานในตำแหน่ง General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด เป็นผู้จัดการบริหารงานขายให้กับบริษัทอุตสาหกรรมนมไทย จำกัด (ผู้ผลิตนมมะลิ เนยออร์คิด) นอกจากนี้ ยังมีประสบการณ์ด้านการเงินการธนาคารกับธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร ฝ่ายการตลาดวิสาหกิจและผลิตภัณฑ์ (ลูกค้ารายย่อย) และฝ่ายบัตรเครดิต และผ่านงานด้านการขายและการตลาดจาก Marriott Royal Garden Resorts Group รวมประสบการณ์ทั้งสิ้นกว่า 20 ปี

ตำราวิชาการ

1. การตลาดบริการ (Services Marketing) กับ ซี.เอ็ดดูเคชั่น พิมพ์ครั้งที่ 12 ธ.ค. 2552(หนังสือ Best Seller)



2. รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ (Customer Complaint Management) กับ ซี.เอ็ดดูเคชั่น พิมพ์ครั้งที่ 2 ม.ค.50



3. การบริหารงานขาย กับ บริษัทซีเ็ดยูเคชั่น ปี 2551



- งานวิจัย** งานวิจัยเรื่อง Literature Review of Service Quality Improvement in the Retail Banking Industry พิมพ์ฉบับ เม.ย – มิ.ย. 2546 กับวารสารบริหารธุรกิจ ม. ธรรมศาสตร์ และ งานวิจัยเรื่อง Service Quality Improvement in Thai Retail Banking and its Management Implications พิมพ์ฉบับ ม.ค.- เม.ย. 2547 กับ ABAC Journal มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
- การติดต่อ** 0-2615-4499, 0-2615-4477-8, hipo-training@hotmail.com เว็บไซต์ www.hipotraining.com

PROFESSIONAL INSTRUCTOR

อาจารย์สุพจน์ กฤษฎาธาร

ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร (Executive MBA)

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)

ปริญญาตรี เกษตรศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



การทำงานในปัจจุบัน

ทำงานในตำแหน่ง General Manager ให้กับบริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด เป็นวิทยากรและที่ปรึกษาให้กับบริษัทเอกชนและหน่วยงานภาครัฐ ตัวอย่าง เช่น

- สำนักงานประกันสังคม สมาคมเกษตรกรรมชุมชนแห่งประเทศไทย สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ISMED) สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง โรงงานไฟฟ้า กรมสรรพสามิต สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บริษัทดุสิตพัฒนาเพื่อผู้บริหาร จำกัด (เครือโรงแรมดุสิตธานี) โรงแรมดาราทวี เชียงใหม่
- บมจ. ปตท. บมจ. ปูนซิเมนต์ไทย บมจ. คริสเตียนนีและนิลเส็น(ไทย) บมจ. ผลิตภัณฑ์ตราเพชร บมจ. เซ็นทรัลพัฒนา บมจ. Central Food Retails บจ. Toshiba Carrier บจ. Panasonic Management บจ. CPF Training Center บมจ. CP Land บมจ. CP All บมจ. TCC Land
- บมจ. เบทาโกร บมจ. ปัญญาธารา บมจ. ดีแทค บมจ. ทู คอร์ปอเรชั่น บมจ. ไมเนอร์ฟู้ด กรุ๊ป ธ.ทหารไทย ธ.ไทยพาณิชย์ ธ.เกียรตินาคิน ธ.กรุงศรีอยุธยา ธ.กรุงไทย ธ.ออมสิน ธ.ซูมิโตโม มิตรชุย คอร์ปอเรชั่น ธ.เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร บมจ. กรุงศรีออดี
- บมจ. Property Perfect บมจ. มั่นคงเคหะการ บมจ. NC Housing Group บจ. UniThai Shipyard and Engineering บมจ. CDG Group บมจ. หอแว่น บจ. โอทิส เอลิเวเตอร์ (ประเทศไทย) บจ. ไทยยาซากิ บจ. IT One บจ. Affinity Solution บมจ. หาญเอ็นจิเนียริง บมจ. เดียวสงสีลมบจ. คาเนโบ (ประเทศไทย) บจ. ยัสपाल บมจ. เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ กรุ๊ป บมจ. กระจกไทยอาซาฮี บมจ. คำเหล็กไทย บมจ. น้ำตาลมิตรผล บจ. สิทธิพร แอสโซซิเอท บจ. Nippon Express
- มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี บมจ. ไทยทิกเก็ต เมเจอร์ บจ. บางกอก ฟอรัช บจ. วิศวะกรรมเคมี บจ. Hafele บจ. Jardine Engineering บจ. Diebold (Thailand) บจ. Kodak (Thailand) บจ. Thai Glico บมจ. SB Furniture บมจ. ไทยประกันชีวิต

บมจ.วิริยะประกันภัย บมจ. ไทยประกันภัย บมจ. นวกิจประกันภัย บมจ. AEGON Direct & Affinity Marketing Services บจ. บุญพาประกันภัย บจ. GMM O-Shopping บจ. Jagota บจ. SEIKO

- บจ. Blackmores บจ. Novo Nordisk บจ. Thai Otsuka บจ. General Hospital Products บจ. Takeda (Thailand) บจ. Boehringer Ingelheim (Thai) บจ. Sanofi Aventis บจ. Fresenius Kabi บจ. Ferring Pharmaceuticals บจ. Great Eastern Drugs โรงพยาบาลในเครือ BDMS โรงพยาบาลสมิติเวช โรงพยาบาลธรรมศาสตร์รังสิต โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (สหภาพชาติไทย) โรงพยาบาลบางโพ โรงพยาบาลเวชธานี บจ. Royal Canin บจ. ดีทีแฮล์ม บมจ. ไฮโย เอ เอ บมจ. เอียร์สุรัตน์ สำนักงานอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) บจ. Schenker (Thai) บจ. บมจ. BEC Tero บจ. โตโยต้ามอเตอร์ บจ. ตรีเพชรอีซูซุเซลส์ บจ. สยามนิสสัน บจ. เซฟโลเรต เซลส์ บจ. ฮอนด้า ออโตโมบิล บจ. เอพี ฮอนด้า เป็นต้น

เป็นวิทยากรบรรยาย และฝึกอบรมให้หลักสูตร สำหรับผู้สนใจทั่วไป (Public Training) ทางด้านการขาย การตลาด การบริการ การบริหาร และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่น หลักสูตรสุดยอดเทคนิคการขายกับลูกค้า หลากหลายรูปแบบ การขายและการเจรจาต่อรองอย่างพลิกสถานการณ์ การจัดการกับข้อร้องเรียนและความไม่พอใจของลูกค้า การวางแผนการขายและการตลาด การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้สูงสุด เป็นต้น

- อาจารย์พิเศษ สาขาวิชาการตลาด และการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ของศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ประสบการณ์ทำงานอื่น ๆ

เคยทำงานในตำแหน่ง Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอริส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา ผ่านงานในตำแหน่ง Product Manager ฝ่ายการตลาด บริษัท เซอร์เวียร์ (ประเทศไทย) จำกัด จากฝรั่งเศส นอกจากนี้ยังเคยผ่านงานฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทเวชภัณฑ์ชั้นนำจากเยอรมนี รวมประสบการณ์การทำงานด้านการขาย การตลาดและการบริการกว่า 30 ปี

หัวข้อการบรรยาย

- การขาย การตลาด และการบริการ (Sales, Marketing and Services)
- การบริหารและการจัดการสำหรับหัวหน้างานและผู้จัดการ (Management)
- การพัฒนาความคิดและทัศนคติ (Thinking and Attitude)

ตำราวิชาการ

การบริหารงานขาย (Sales Management) กับ บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ (Customer Complaint Management) กับ บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด

การติดต่อ: 0-2615-4499, 0-2615-4477-8, hipotraining@gmail.com, www.hipotraining.co.th

www.hipotraining.co.th