



โครงการฝึกอบรมหลักสูตร

การบริการเชิงรุกเพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืนทางธุรกิจ
(Dynamic Service Mind)

นำเสนอโดย



สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

โทร 0 2736 0408, 0 2038 3121, 0 2736 1035 แฟกซ์ 0 2736 0050



โครงการอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและเพิ่มพลังการทำงานยุคใหม่

หลักสูตร การบริการเชิงรุกเพื่อความสำเร็ที่ยั่งยืนทางธุรกิจ

Dynamic Service Mind

ระยะเวลาอบรม/สัมมนา 1 วัน

โดย ดร.สุรัชย์ โหมจิตบวรชัย

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันในวงกว้างว่า เทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามามีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาธุรกิจ นวัตกรรมใหม่ โดยทุกธุรกิจให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเรื่องของเทคโนโลยี และคำนึงถึงความต้องการที่แท้จริงของ ลูกค้าในเรื่องของจิตใจน้อยลง โดยความเป็นจริงลูกค้ามีความต้องการ การดูแล เอาใจใส่ ที่เรียกว่า “การบริการเชิงรุก (Dynamic Service Mind)” เป็นสิ่งจำเป็นต่อความสำเร็จขององค์กรที่แท้จริงในยุคดิจิทัลเช่นปัจจุบันและอนาคต โดยองค์กรทั้งหลายต้องให้บริการ ที่สอดคล้องและเกินความคาดหวังของลูกค้าของตน ซึ่งหัวใจที่สำคัญที่จะเหนี่ยวยรั้ง ลูกค้าให้ยั่งยืนถาวรได้ หลักสูตรนี้ สามารถจุดประกายความปรารถนาในการให้บริการอย่างแรงกล้า ทำให้เกิดแนวคิด การสร้างรูปแบบการให้บริการเฉพาะขึ้นในตัวบุคลากรของตน ซึ่งเป็นผลให้บุคลากรเหล่านั้นสามารถให้บริการที่มี ประสิทธิภาพในลักษณะที่เป็นมิตรต่อลูกค้า อย่างเกินความคาดหวังได้ในที่สุด มีการประสานแนวคิดของการนำ เครื่องมือทางเทคโนโลยีเพื่อเป็นผู้นำด้านการบริการ เป็นการสร้าง สูตรสำเร็จของการบริการอย่าง “เหนือชั้น”

ผู้ที่ควรเข้าสัมมนา

ทุกองค์กรที่ต้องติดต่อ ประสานงานกับลูกค้า และต้องการสร้างกลไกการเป็นลูกค้าที่ยั่งยืนขององค์กร พนักงานทุกระดับ ผู้จัดการและผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย การวางแผนงาน การปฏิบัติการ ตลอดจนการติดตาม และวัดผลการดำเนินงานด้านการให้บริการขององค์กร

หัวข้อการสัมมนา

1. "การบริการ" แก่นแท้ของความสำเร็จยุคดิจิทัล
2. เป้าหมายการบริการที่เปลี่ยนไป ในยุคดิจิทัล (Service Paradigm Shift)
3. เข้าใจความสำคัญและจำเป็นของการบริการ ตามแนวคิดของ "Business Dynamic Reflecting"
4. เข้าใจหลัก 3Ts' Service Mindset เพื่อสร้างแก่นแท้ของหัวใจให้บริการ
5. เข้าใจหลัก 4Ps' Service in Action เพื่อการนำเข้าสู่กระบวนการบริการ
6. วิเคราะห์และสร้างรูปแบบการบริการที่สำคัญสำหรับธุรกิจ จากแนวคิด สู่อการปฏิบัติ
7. เข้มทิศ มุ่งสู่การเป็น องค์กรแห่งการบริการ (Service's Organization)
8. ตัวบ่งชี้ที่สำคัญ เพื่อการวัดและประเมินความสำเร็จของการให้บริการ
9. การบริหารจัดการกับปัญหาด้านการบริการ โดยมุ่งเน้นความยั่งยืนของลูกค้า



สถานที่อบรมสัมมนา อบรมสัมมนาภายในบริษัท หรือนอกสถานที่

ระยะเวลา ระยะเวลาในการอบรมสัมมนา 1 วัน ระยะเวลา 09.00-16.00 น.

วิทยากรนำสัมมนาโดย

ดร.สุรชัย โฆษิตบวรชัย

(B.E.Eng., MS(CEM)., Ph.D-Management)

ผู้บริหาร 1 ใน 500 Fortune ของ USA
ผู้ดำเนินรายการโทรทัศน์ “เส้นทางนักขาย” ทาง Nation Channel
เจ้าของผลงานหนังสือ ทะลุเป้าขายง่ายนิดเดียว เล่ม 1
และเล่ม2, เนื้อหาขึ้นการบริหาร



การศึกษา

- ปริญญาเอก(Ph-D)สาขาการบริหารจัดการ-เกียรตินิยมอันดับ1 (คะแนนสูงสุด) Adamson University, Manila, Philippines
- ปริญญาโท สาขาการบริหารจัดการด้านวิศวกรรมและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
- ปริญญาตรีสาขาวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตำแหน่งปัจจุบัน

- ประธานคณะกรรมการบริหาร บริษัท แม็กน่าเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้ดำเนินรายการ TV “รายการเส้นทางนักขาย”ช่อง TTV1-Nation Channel (ออกอากาศทุกวันอาทิตย์เวลา21.00-22.00น.)
- รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร-วิทยาลัยพิษณุโลก
- ผู้อำนวยการสถาบัน- สถาบันที่ปรึกษาและพัฒนาธุรกิจ
- ผู้อำนวยการสถาบัน-สถาบันพัฒนาความสำเร็จ
- คณะกรรมการสถาบันเพิ่มขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรม
- คณะกรรมการสายแรงงาน-สภาอุตสาหกรรม
- ผู้พิพากษาสมทบ-ศาลแรงงานกลาง
- ที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์-กระทรวงแรงงาน

ประสบการณ์ด้านงานเอกชน

- ผู้จัดการฝ่ายตลาดประจำภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
TRW Automotive Thailand (บริษัท 1 ใน500 Fortune ของประเทศสหรัฐอเมริกา)
- กรรมการผู้จัดการและผู้จัดการฝ่ายการตลาด บริษัท ลีเบิร์ต (ประเทศไทย) จำกัด
(บริษัท1 ใน 500 Fortune ของประเทศสหรัฐอเมริกา)
- ผู้จัดการฝ่ายขาย ประจำภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ บริษัท ยูโรเอเชีย คอนเน็คเตอร์ จำกัด

- วิศวกรฝ่ายขายและบริการ บริษัท พูจี ไฟโต้ฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด

ประสพการณ์การทำงาน

- รองผู้อำนวยการสถาบันวิทยาการการเรียนรู้-Brain-Base Learning
สำนักงาน บริหารและพัฒนาคณะความรู้-สำนักนายกรัฐมนตรี
- อนุกรรมการมาตรการแรงงาน-รัฐสภา
- เลขานุการประจำคณะกรรมการมาตรการแรงงานและสวัสดิการสังคม-รัฐสภา
- คณะกรรมการสายวิชาการ-สภาอุตสาหกรรม
- คณะกรรมการสถาบันเพิ่มขีดความสามารถมนุษย์-สภาอุตสาหกรรม
- ประธานฝ่ายวิชาการ –สมาคม The BOSS
- คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย-วิทยาลัยพิษณุโลก
- ที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์- กระทรวงแรงงาน
- ผู้อำนวยการสถาบัน- สถาบันพัฒนาความสำเร็จ

อาจารย์ และวิทยากรในสถาบันชั้นนำ หลายแห่ง เช่น ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สถาบันการบริหารและจิตวิทยา – The BOSS, TRUE Corporation, S.P.SUZUKI, UBC, MICHELIN, KPN Plus, P&O Nedlloyd, Gulf Electric, S.E.C. Auto Sales and Services, ธนาคารกสิกรไทย, Toyota Motor, Toyota Thonburi, HINO Automotive, ไทยประกันชีวิต, LAICA AIA, Unilever, Lion (Thailand), Monzanto, Thai Yazaki, เนาวรัตน์ พัฒนา, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม (ISMED), สภาอุตสาหกรรม, สมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA), สภานายจ้างและอุตสาหกรรมไทย (ECON Thai), TPI, NU LIFE, กระเบื้องตราเพชร, สโมสรร โรตารี วิวาวดี, สโมสรร โรตารี ปทุมวัน, Boston Network, Digital Wave, AIM, Toyoda Gosei (Thailand) Co.,Ltd., Royal Porcelain, กระจกไทย อาซาฮี, ไพรชณีย์ไทย, MBA, มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญมหาวิทยาลัยกรุงเทพ, URC, NIKE, Permafex, หลักสูตรนานาชาติ (บรรยายเป็นภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต หลัก สูตรผู้บริหาร, มหาวิทยาลัย สุโขทัย (ผู้บริหารมหาวิทยาลัย), มหาวิทยาลัย บุรพา (ปริญญาโท), มหาวิทยาลัย ศรีปทุม (ปริญญาโท), สถาบันพัฒนาธุรกิจ (BD Center), สถาบันพัฒนาความสำเร็จ ฯลฯ

กิจกรรมด้านสาธารณชน

- : ผู้ดำเนินรายการ TV “รายการเส้นทางนักขาย” ช่อง TTV1 - Nation Channel
(ออกอากาศทุกวันอาทิตย์ เวลา 21.00 – 22.00 น.)
- : คอลัมน์นิสต์ “คลินิกนักขาย” หนังสือพิมพ์ เส้นทางนักขาย
- : คอลัมน์นิสต์ “Lady in Work” หนังสือพิมพ์ สยามธุรกิจ

ผลงานด้านหนังสือพกพา (Pocket Book)

- : หนังสือชื่อ “เหนือชั้นการบริหาร”
จัดจำหน่ายโดย บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- : หนังสือชื่อ “ทะเลไปขาย ง่ายนิดเดียว”
จัดจำหน่ายโดย บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)

 **รางวัลเกียรติยศ**

: เครื่องราชอิสริยาภรณ์ ชั้น เบญจมาภรณ์ มงกุฎไทย

: เข็มรูปกระเป่ากระสุนคั่นชีพ พระนามาภิไธยย่อ “สก” กรมทหารราบที่ 21

