



โครงการฝึกอบรมหลักสูตร

การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าจากใจสู่การบริการ

นำเสนอโดย



สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

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



โครงการอบรม/สัมมนาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและเพิ่มพลังการทำงานยุคใหม่

## หลักสูตร การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าจากใจสู่การบริการ

ระยะเวลาอบรม/สัมมนา 1 วัน

โดย ดร.สุรชัย ไชยจิตบรรชัช

### หลักการและเหตุผล

จากสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงในยุคปัจจุบัน การตลาดสมัยใหม่(Modern Marketing Concept) ที่มุ่งเน้นลูกค้าความพึงพอใจของลูกค้าเป็นที่ตั้ง ซึ่งเป็นเสมือนเครื่องมือที่มีความสำคัญยิ่งต่อภาคธุรกิจ ในการผลักดันให้ประสบความสำเร็จธุรกิจได้หรือไม่ นั่น โดยมีการพัฒนาแนวคิดการสร้างความสัมพันธ์พันธโดยการพัฒนาการตลาดภายในองค์กร (Internal Marketing) และภายนอกองค์กร (External Marketing) พร้อม ๆ กัน การบริการเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สามารถยกระดับความพอใจ เพราะเป็นจุดสัมผัสโดยตรงกับลูกค้า มีผลต่อความพึงพอใจ ทุกองค์กรมีความจำเป็นต้องยกระดับการให้บริการ จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นกลไกอันทรงประสิทธิภาพในที่สำคัญในการพัฒนาสายสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า ทำให้ผู้ได้รับการอบรมจะมีแนวทางนำไปใช้ในการปรับการทำงาน ทำให้เพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันทางการตลาดยุคปัจจุบัน และล้ำสู่ยุคการแข่งขันทางการตลาดสมัยใหม่

### ประโยชน์ที่จะได้รับ

- สร้างทัศนคติที่ดีให้กับบุคลากรในองค์กร และมีความเข้าใจในหลักการของการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า
- เป็นแรงผลักดันให้ทุกคนในองค์กรเห็นความสำคัญของการบริการ
- สามารถนำไปพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงาน และองค์กร
- ทำให้มีความเข้าใจถึงการวิธีการให้บริการไปใช้ปฏิบัติ

### หัวข้อการสัมมนา

- แรงขับเคลื่อนของธุรกิจยุค ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization Business Pressure and Driving)
- ดัชนีของความสำเร็จในยุคปัจจุบัน (Key Success Business Indicator)
- การปลูกจิตสำนึกในงานบริการ ความสำคัญของงานทุกระดับ
- ความต้องการของลูกค้าและประเภทของลูกค้า (Customer Demand and Categories)
- การพัฒนาความสัมพันธ์ลูกค้าจากการบริการ
- สร้างคน สร้างงานจากการบริการ
- เทคนิคการให้บริการ ตรงใจ ตรงจุด
- ความล้มเหลวจากการบริการ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- ข้อพึงระวังในการให้บริการ

### รูปแบบการอบรมสัมมนา

แนวการสอนเป็นรูปแบบที่ออกแบบให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Professional Learning Method) จากแนวคิด สู่การปฏิบัติ Work Shop และ กรณีศึกษา (Case Studies)

**สถานที่อบรมสัมมนา** อบรมสัมมนภายในบริษัท 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 แม็กนาเอ็นเตอร์ไพรส์ 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 ฟุจิ ไฟโต้ฟิล์ม (ประเทศไทย) จำกัด

#### ประสบการณ์การทำงาน

- รองผู้อำนวยการสถาบันวิทยาการการเรียนรู้-Brain-Base Learning

สำนักงาน บริหารและพัฒนาคณะความรู้-สำนักนายกรัฐมนตรี

- อนุกรมมาธิการการแรงงาน-รัฐสภา
- เลขานุการประจำคณะกรรมาธิการการแรงงานและสวัสดิการสังคม-รัฐสภา
- คณะกรรมการสายวิชาการ-สภาอุตสาหกรรม
- คณะกรรมการสถาบันเพิ่มขีดความสามารถมนุษย์-สภาอุตสาหกรรม
- ประธานฝ่ายวิชาการ –สมาคม The BOSS
- คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย-วิทยาลัยพินิจโลก
- 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, เนวรัตน์ พัฒนา, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อม (ISMED), สภาอุตสาหกรรม, สมาคมจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย (TMA) ,สภานายจ้างและอุตสาหกรรมไทย(ECON Thai), TPI, NU LIFE, กระเบื้องตราเพชร, สโมสรร โรตารี วิวาดี, สโมสรร โรตารี ปทุมวัน, Boston Network, Digital Wave, AIM, Toyoda Gosei (Thailand) Co.,Ltd., Royal Porcelain, กระจกไทย อาซาฮี, ไปรษณีย์ไทย, MBA, มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญมหาวิทยาลัยกรุงเทพ, URC, NIKE, Permafex, หลักสูตรนานาชาติ (บรรยายเป็นภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต หลัก สูตรผู้บริหาร, มหาวิทยาลัย สุโขทัย (ผู้บริหารมหาวิทยาลัย), มหาวิทยาลัย บุรพา (ปริญญาโท), มหาวิทยาลัย ศรีปทุม (ปริญญาโท), สถาบันพัฒนาธุรกิจ, สถาบันพัฒนาความสำเร็จ ฯลฯ

#### กิจกรรมด้านสาธารณชน

- : ผู้ดำเนินรายการ TV “รายการเส้นทางนักขาย” ช่อง TTV1 - Nation Channel (ออกอากาศทุกวันอาทิตย์ เวลา 21.00 – 22.00 น.)
- : คอลัมน์นิสต์ “คลีนิกนักขาย” 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
- : เข็มรูปกระเป๋ากะสุนคันชีพ พระนามาภิไธยย่อ “สก” กรมทหารราบที่ 21