

## โปรแกรมฝึกอบรมหลักสูตร : การพัฒนาบุคลิกภาพ และ มารยาททางสังคม

### Business Manner & Cross Culture

ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น.

วิทยากร : ดร.วสันต์ ฤทธิมนตรี

#### หลักการและเหตุผล

ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นคำพูดศักดิ์สิทธิ์ที่นักการตลาด นักขายพูดถึงกันอยู่เสมอเพราะพื้นฐานสำคัญในการทำงานคือการทำให้ลูกค้าพอใจ ลูกค้าที่พอใจอยู่แล้วก็ต้องทำให้พอใจมากขึ้น หรือพอใจในสินค้าและบริการของเรามากกว่าคู่แข่ง แต่ปัญหาก็คือ องค์กรจะรู้ได้อย่างไรว่าลูกค้าเราพอใจแล้วหรือยัง พอใจแค่ไหน มากหรือน้อยกว่าคู่แข่ง หลายองค์กรจึงพยายามหาเครื่องมือ และเทคนิควิธีการมาเพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจ หรือสร้างความไม่พึงพอใจให้ลูกค้าได้ก็ต้องมาจากรองานบริการ อันถือเป็นสิ่งสำคัญของการแข่งขันทางธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรใดก็ตาม มักไม่พินงานบริการไปได้ องค์กรแห่งการบริการใดที่มีระบบการบริการที่เข้มแข็ง และเข้าถึงใจลูกค้าได้ ย่อมที่จะได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี และเนื่องจากการแข่งขันทางธุรกิจสูงนี้เอง ทำให้ทุกองค์กรต้องพัฒนาด้านงานบริการ เรียนรู้พฤติกรรมบริการที่มีคุณภาพเพื่อให้มีความเป็นมืออาชีพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ

#### วัตถุประสงค์/ประโยชน์ที่จะได้รับ

- ส่งเสริมให้บุคลากรเพื่องานบริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- ส่งเสริมให้ บุคลากรเกิดความมั่นใจและมีทักษะที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่
- สร้างเสริมให้เกิดความคิดเชิงบวกสำหรับงานบริการ และบุคลากรเกิดจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ
- เพื่อให้ ผู้เข้าฝึกอบรมสัมมนาเรียนรู้แนวทางการพัฒนาการสื่อสาร ให้มีประสิทธิภาพ และลดปัญหาอันเนื่องจากการสื่อสารที่ผิดพลาด
- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมสัมมนาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และเพิ่มความประทับใจแก่คู่สนทนา ทั้งที่เป็นลูกค้า ภายในและภายนอกองค์กร
- บุคลากรเป็นทูตแห่งการบริการขององค์กร เพื่อสร้างการบริการที่ดีให้เกิดภายในองค์กรต่อไป

#### เนื้อหาในการอบรม

- ทศนคติของนักบริการที่ดี การสร้างนิสัยของนักบริการมืออาชีพ
- การบริการคืออะไร
- หลักของการให้บริการ และ การให้บริการแก่ลูกค้า
- สาเหตุที่ลูกค้าไม่กลับมาใช้บริการ และ อิทธิพลของความพึงพอใจ
- การสร้างงานบริการให้เกิดความแตกต่าง (เหนือกว่ามาตรฐาน)
- การกล่าวทักทายลูกค้า (น้ำเสียง - ภาษากาย) (พร้อม ฝึกปฏิบัติ Workshop)
- ภาษาของการบริการ อิทธิพลหลักของการสื่อสาร (พร้อม ฝึกปฏิบัติ Workshop)
- เคล็ดลับการสื่อสาร เพื่อสร้างความประทับใจ (ยิ้มแย้มแจ่มใส, เข้าหา-ทักทาย, สอบถาม) (พร้อม ฝึกปฏิบัติ Workshop)
- การจัดข้อโต้แย้ง และ การตอบข้อซักถามของลูกค้า พฤติกรรมสื่อสารที่สร้างความไม่พอใจ

- การพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ และ เทคนิคการสร้างเสริมบุคลิกภาพในงานบริการอย่างมืออาชีพ
- บทสรุปของการพัฒนาบุคลิกภาพ และ มารยาททางสังคม
- อุปนิสัยแห่งความสำเร็จในงานบริการของนักบริการมืออาชีพ

## ผู้เข้าอบรม

พนักงาน หัวหน้างาน ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายขาย เลขานุการ ผู้ที่ต้องปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร ผู้ที่สนใจพัฒนาทักษะของตนเอง

## รูปแบบของหลักสูตร

การอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) / การบรรยาย (Lecture) / กิจกรรมฝึกปฏิบัติ (Practice) / วิเคราะห์บุคลิกลักษณะเป็นรายบุคคลพร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จำนวนผู้เข้าสัมมนา 30 คน / รุ่น

## วิทยากร ดร. วสันต์ ฤทธิมนตรี

กรรมการผู้จัดการ บริษัท มีดี สกอลาร์ เทรนนิ่ง แอนด์ ดีเวลลอปเมนท์ จำกัด



## การศึกษา

- ครุศาสตร์บัณฑิต สถาบันราชภัฏจันทรเกษม สาขาบริหารการศึกษา
- รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สาขาการบริหารจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
- ปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

## อดีต

- ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ห้างสรรพสินค้าแฟรี่ พลาซ่า จ.ขอนแก่น
- ฝ่ายโฆษณา ห้างสรรพสินค้าแฟรี่ พลาซ่า จ.ขอนแก่น
- MAKE-UP ARTIST ให้กับเครื่องสำอาง REVLON
- เจ้าหน้าที่อบรมการแต่งหน้าให้กับผู้เข้าประกวดนางสาวไทย ปี พ.ศ. 2532-2538 และให้แนวคิด, สีสนัการแต่งหน้าสำหรับผู้เข้าประกวดนางสาวไทย ปี 2537
- MAKE-UP ARTIST ให้กับฝ่ายการตลาด เครื่องสำอาง 4 Brand ได้แก่ เฟสซ่า , ปีแอร์ การ์แดงส์ , โมเมนต้า และ เดอ มาเบรนต์ ของ บ.แพนคอสเมติกส์
- MAKE-UP ARTIST ให้กับเครื่องสำอางเอสเต้ ลอเดอร์
- ฝ่ายแฟชั่น (สไตลิสต์) นิตยสารเปรียว
- วิทยากรพิเศษเกี่ยวกับเรื่องการดูแลและรักษาผิวพรรณ เดิมสีสนให้กับบุคลิกของสถาบันพัฒนาบุคลิกภาพ
- จอห์นโรเบิร์ต เพาเวอร์ส และ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- TRAINING OPERATIONS (ฝึกอบรมพิเศษ) ผลิตภัณฑ์ NICOLE COSMETICS สินค้าบริษัทในกลุ่ม เซ็นทรัล มาร์เก็ตติ้งกรุ๊ป
- ผู้ชำนาญการฝึกอบรม (TRAINININ SPECIALIST) สังกัดแผนกพัฒนาบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- บริษัทเซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด บริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลมาร์เก็ตติ้งกรุ๊ป

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

เลขที่ 52/174 ถนนกรุงเทพกรีฑา ซอย 15 แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250 โทร 02 736 0408 แฟกซ์ 02 7360050

- ผู้ชำนาญการอาวุโส (SENIOR SPECIALIST) สังกัดแผนกพัฒนาบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทเซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด บริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลมาร์เก็ตติ้งกรุ๊ป

## ประสบการณ์การทำงาน/การบรรยาย

### ปัจจุบัน

- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับ Men's Grooming สถาบันพัฒนาบุคลิกภาพจอห์นโรเบิร์ต เพาเวอร์ส์
- วิทยากรบรรยายให้กับ สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อเทคนิคการขาย, การบริการด้วยใจ, การพัฒนาคน, บุคลิกภาพที่ดีสำหรับ
- นักขายให้กับพนักงานบริการในกลุ่ม CENTRAL Restaurants Group ( Pizza Hut, Auntie anne's, Mister Donut, KFC , Baskin Robbins และ Steak Hunter)
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “บุคลิกคลิกใจคน” ให้กับนักศึกษาสาขาธุรกิจและอาชีพศึกษา ภาควิชานโยบาย
- การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “การบริการด้วยใจ, การพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีสำหรับนักขาย” ให้กับพนักงานแนะนำ
- ความงามและแนะนำผลิตภัณฑ์เสริมอาหารบริษัทในกลุ่ม NEO Group จำกัด
- วิทยากรให้คำแนะนำเรื่องบุคลิกภาพและการแต่งกายในรายการของบริษัทยูนิ ลีเวอร์ไทยโฮลด์ดิ้ง จำกัด
- หัวข้อ “พลิกหมองเป็นชาวพลิกหาสาวโอโม่”
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “งานบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีสำหรับนักขาย” ให้กับ
- พนักงานแนะนำความงามบริษัทในกลุ่ม สหเอเชีย Group จำกัด (เครื่องสำอาง ZA)
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “การโน้มน้าวและการจูงใจ” ให้กับพนักงานภาคพื้นดิน สายการบิน นกแอร์
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “ก้าวสู่ผู้บริหาร” ให้กับเจ้าหน้าที่การทำเรื่องแห่งประเทศไทย
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “ เทคนิคการบริการให้โดนใจลูกค้าและบุคลิกภาพที่ดีสำหรับนักขาย” และ หัวข้อ “ CALL CENTER มืออาชีพ” ให้กับพนักงานบริการในกลุ่มเซ็นทรัลพัฒนา
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “การพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีสำหรับนักขาย” ให้กับพนักงานแนะนำสินค้าบริษัทในกลุ่ม PRIMA GOLD INTERNATIONALCO.,LTD
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “บุคลิกภาพที่ดีเพื่อเยาวชน” ให้กับ ศูนย์เยาวชนวัดโสมนัส
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “การแต่งหน้าและการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดี” ให้กับเจ้าหน้าที่ของเยาวชนที่ศูนย์เยาวชนเวรุฟาซิน
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “บุคลิกภาพดูดี ไม่ต้องเดี๋ยว” ให้กับลูกค้าของบริษัทในกลุ่ม PRIMA GOLD INTERNATIONALCO.,LTD
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “การแต่งหน้าและการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีสำหรับนักขาย” ให้กับพนักงานบริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน)
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “เทคนิคการแต่งหน้าและการดูแลผิวพรรณ” ให้กับกลุ่มผู้บริหารกรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบุคลากรเพื่องานบริการ” ให้กับผู้จัดการสาขาและเจ้าหน้าที่บัวหลวงเอ็กซ์คลูซีฟ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “สร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับบุคลากรเพื่องานบริการ” ให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินระหว่างประเทศและเจ้าหน้าที่ call center ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- วิทยากรบรรยายหัวข้อ “เทคนิคการพูดในที่สาธารณะและการพูดในที่ประชุม” ให้กับลูกค้าและผู้สนใจของสมาคมหอการค้าไทย (TCC)
- วิทยากรบรรยายหัวข้อ “การเสริมบุคลิกภาพสร้างภาพลักษณ์สำหรับนักบริการมืออาชีพ” ให้กับ ทีมบริหารพนักงานบริษัทไทยพาณิชย์นิววยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต (SIAM COMMERCIAL NEW YORK LIFE INSURANCE)
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “ภาพลักษณ์ที่ดีของบุคลากรเพื่องานบริการ” ให้กับเจ้าหน้าที่และพนักงานของโรงแรมแพนแปซิฟิค กรุงเทพฯ
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อเทคนิคการขาย , การบริการด้วยใจ , การพัฒนาคน , การทำงาน เป็นทีม
- บุคลิกภาพที่ดีสำหรับนักขายมืออาชีพผู้บรรยายพิเศษเกี่ยวกับบุคลิกภาพ,ศิลปะการแต่งหน้า,การดูแลและรักษาผิวพรรณ
- MAKE-UP ARTIST อีสระ ทำงานให้กับรายการโทรทัศน์ และบริษัทโฆษณา ต่าง ๆ
- วิทยากรบรรยายเรื่องงานบริการ บุคลิกภาพให้กับองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน
- Image Maker

#### สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่

นายพิสิษฐ์ จินณุต

Tel No. 02 736 0408 Mobile: 089 898 0400

Fax No.02 736 0050

E-mail: [admin@trainingservice.co.th](mailto:admin@trainingservice.co.th)

<http://www.trainingservice.co.th>