

โปรแกรมฝึกอบรมหลักสูตร : การสร้างพฤติกรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ

ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น.

วิทยากร : ดร.วสันต์ ฤทธิมนตรี

หลักการและเหตุผล

ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นคำพูดศักดิ์สิทธิ์ที่นักการตลาด นักขายพูดถึงกันอยู่เสมอเพราะพื้นฐานสำคัญในการทำงานคือการทำให้ลูกค้าพอใจ ลูกค้าที่พอใจอยู่แล้วก็ต้องทำให้พอใจมากขึ้น หรือพอใจในสินค้าและบริการของเรามากกว่าคู่แข่ง แต่ปัญหาที่คือ องค์กรจะรู้ได้อย่างไรว่าลูกค้าเราพอใจแล้วหรือยัง พอใจแค่ไหน มากหรือน้อยกว่าคู่แข่ง หลายองค์กรจึงพยายามหาเครื่องมือ และเทคนิควิธีการมาเพื่อวัดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจ หรือสร้างความไม่พึงพอใจให้ลูกค้าได้ก็ต้องมาจากงานบริการ อันถือเป็นสิ่งสำคัญของการแข่งขันทางธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรใดก็ตาม มักไม่พียงงานบริการไปได้ องค์กรแห่งการบริการใดที่มีระบบการบริการที่เข้มแข็ง และเข้าถึงใจลูกค้าได้ ย่อมที่จะได้รับการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดี และเนื่องจากการแข่งขันทางธุรกิจสูงนี้เอง ทำให้ทุกองค์กรต้องพัฒนาด้านงานบริการ เรียนรู้พฤติกรรมการบริการที่มีคุณภาพเพื่อให้ความเป็นมืออาชีพ และตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์/ประโยชน์ที่จะได้รับ

- ส่งเสริมให้บุคลากรเพื่องานบริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความมั่นใจต่อการปฏิบัติหน้าที่
- สร้างเสริมให้เกิดความคิดเชิงบวกสำหรับงานบริการ
- ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ
- ส่งเสริมให้บุคลากรเป็นทูตแห่งการบริการขององค์กร

เนื้อหาในการอบรม

- ทศนคติของนักบริการที่ดี
- การบริการคืออะไร
- หลักของการให้บริการ
- นิสสัยนักบริการ
- สาเหตุที่ลูกค้าไม่กลับมาใช้บริการ
- อิทธิพลของความพึงพอใจ
- การสร้างงานบริการให้เกิดความแตกต่าง

ผู้เข้าอบรม

พนักงาน หัวหน้างาน ฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายขาย เลขานุการ ผู้ที่ต้องปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร ผู้ที่สนใจพัฒนาทักษะของตนเอง

รูปแบบของหลักสูตร

การอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) / การบรรยาย (Lecture) / กิจกรรมฝึกปฏิบัติ (Practice) / วิเคราะห์บุคลิกลักษณะ
เป็นรายบุคคลพร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จำนวนผู้เข้าสัมมนา 30 คน / รุ่น

วิทยากร ดร. วสันต์ ฤทธิมนตรี

กรรมการผู้จัดการ บริษัท มีดี สกอลาร์ เทรนนิ่ง แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด



การศึกษา

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

อดีต

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

ประสบการณ์การทำงาน/การบรรยาย

ปัจจุบัน

- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับ Men's Grooming สถาบันพัฒนาบุคลิกภาพจอห์นโรเบิร์ต เพาเวอร์ส

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

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

- วิทยากรบรรยายให้กับ สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อเทคนิคการขายบุคลิกภาพที่ดีที่สุดสำหรับ,การพัฒนาคน,การบริการด้วยใจ,
- นักขายให้กับพนักงานบริการในกลุ่ม CENTRAL Restaurants Group. Pizza Hut, Auntie anne's , Mister Donut , KFC , Baskin Robbins และ Steak Hunter
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “บุคลิกคลิกใจคน”ให้กับนักศึกษาสาขาธุรกิจและอาชีวศึกษา ภาควิชานโยบาย
- การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “การบริการด้วยใจ, การพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีที่สุดสำหรับนักขาย”ให้กับพนักงานแนะนำ
- ความงามและแนะนำผลิตภัณฑ์เสริมอาหารบริษัทในกลุ่ม NEO Group จำกัด
- วิทยากรให้คำแนะนำเรื่องบุคลิกภาพและการแต่งกายในรายการของบริษัทยูนิ สี่เวอร์ไทยโฮสต์ติ้ง จำกัด
- หัวข้อ“พลิกหมองเป็นชาวพลิกหาสาวโอโม่”
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “งานบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีที่สุดสำหรับนักขาย”ให้กับ
- พนักงานแนะนำความงามบริษัทในกลุ่ม สหเอเชีย Group จำกัดเครื่องสำอาง ZA
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “การโน้มน้าวและการจูงใจ” ให้กับพนักงานภาคพื้นดิน สายการบิน นกแอร์
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “ก้าวสู่ผู้บริหาร” ให้กับเจ้าหน้าที่การทำเรื่องแห่งประเทศไทย
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ เทคนิคการบริการให้โดนใจลูกค้าและบุคลิกภาพที่ดีที่สุดสำหรับนักขาย และ หัวข้อ CALL CENTER มืออาชีพ” ให้กับพนักงานบริการในกลุ่มเซ็นทรัลพัฒนา
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “การพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีที่สุดสำหรับนักขาย”ให้กับพนักงานแนะนำสินค้าบริษัทในกลุ่ม PRIMA GOLD INTERNATIONALCO.,LTD
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “บุคลิกภาพที่ดีเพื่อเยาวชน”ให้กับ ศูนย์เยาวชนวัดโสมนัส
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “การแต่งหน้าและการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดี” ให้กับเจ้าหน้าที่ของเยาวชนที่ศูนย์ เยาวชนเวรุฟาซิน
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “บุคลิกภาพดูดี ไม่ต้องเดี๋ยว” ให้กับลูกค้าของบริษัทในกลุ่ม PRIMA GOLD INTERNATIONALCO.,LTD
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “การแต่งหน้าและการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีที่สุดสำหรับนักขาย” ให้กับพนักงานบริษัท มหพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน)
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “เทคนิคการแต่งหน้าและการดูแลผิวพรรณ” ให้กับกลุ่มผู้บริหารกรมส่งเสริมการ ส่งออก กระทรวงพาณิชย์
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบุคลากรเพื่องานบริการ” ให้กับผู้จัดการสาขาและ เจ้าหน้าที่บัวหลวงเอ็กซ์คลูซีฟ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “สร้างภาพลักษณ์ที่ดีสำหรับบุคลากรเพื่องานบริการ” ให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน ระหว่างประเทศและเจ้าหน้าที่ call center ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- วิทยากรบรรยายหัวข้อ “ เทคนิคการพูดในที่สาธารณะและการพูดในที่ประชุม” ให้กับลูกค้าและผู้สนใจของสมาคม หอการค้าไทย (TCC)
- วิทยากรบรรยายหัวข้อ “การเสริมบุคลิกภาพสร้างภาพลักษณ์สำหรับนักบริการมืออาชีพ”ให้กับ ทีมบริหารพนักงาน บริษัทไทยพาณิชย์นิวยอร์คไลฟ์ประกันชีวิต SIAM COMMERCIAL NEW YORK LIFE INSURANCE
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “ภาพลักษณ์ที่ดีของบุคลากรเพื่องานบริการ” ให้กับเจ้าหน้าที่และพนักงานของ โรงแรมแพนแปซิฟิก กรุงเทพฯ



- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อเทคนิคการขาย , การบริการด้วยใจ , การพัฒนาคน , การทำงานเป็นทีม
- บุคลิกภาพที่ดีสำหรับนักขายมืออาชีพผู้บรรยายพิเศษเกี่ยวกับบุคลิกภาพ,ศิลปะการแต่งหน้าการดูแลและรักษา , ผิวพรรณ
- MAKE-UP ARTIST อีสระ ทำงานให้กับรายการโทรทัศน์ และบริษัทโฆษณาต่างๆ
- วิทยากรบรรยายเรื่องงานบริการ บุคลิกภาพให้กับองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน
- Image Maker

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่

นายพิสิษฐ์ จินฤต

Tel No. 02 736 0408 Mobile: 089 898 0400

Fax No.02 736 0050

E-mail: admin@trainingservice.co.th

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



สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

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

www.trainingservice.co.th