

## โปรแกรมฝึกอบรมหลักสูตร : การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบุคลากรเพื่องานบริการ

ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น.

วิทยากร : ดร.วสันต์ ฤทธิมนตรี

### หลักการและเหตุผล

ในภาวะที่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นเรื่องภาวะเศรษฐกิจสังคม แรงงาน การเมือง และเทคโนโลยี ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันเป็นสาเหตุที่ทำให้ธุรกิจจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อพร้อมเผชิญกับปัญหาด้านการแข่งขัน ธุรกิจต้องเปลี่ยนกลยุทธ์จากการเพิ่มประสิทธิภาพ เป็นการเพิ่มคุณภาพ และกลยุทธ์ที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ การพัฒนาพนักงาน ทั้งนี้เพราะหากต้องการให้องค์กรมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ ย่อมต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ รวมทั้งมีทัศนคติที่ถูกต้องในการปฏิบัติงานเสียก่อน จึงถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลิกภาพ ศักยภาพของการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีการพัฒนาตนเองสู่การปรับเปลี่ยนให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพสูงในองค์กรนั้นๆ ในยุคการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงเช่นนี้ “บริการให้โดนและได้ใจลูกค้า” เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการช่วงชิงและรักษาลูกค้าไว้ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจการให้บริการหรือธุรกิจขายสินค้า ลูกค้าในยุคนี้มีความต้องการและคาดหวังมากขึ้น สินค้าที่มีในท้องตลาดก็ไม่แตกต่างกันมากนัก สิ่งที่เป็นอาวุธสำคัญที่จะสร้างความเป็นเลิศให้ธุรกิจ คือ การบริการให้โดนและได้ใจลูกค้า หลักสูตร “เทคนิคการบริการให้โดนและได้ใจลูกค้า” จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมผู้ให้บริการ ได้เรียนรู้เทคนิคในการเข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

### หัวข้อที่อบรม

หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรที่ช่วยให้องค์กรเพิ่มคะแนนบวกในสายตาลูกค้าโดยที่พนักงานไม่ต้องลงทุนเพิ่มเพื่อบุคลิกภาพที่ดีที่สุดสำหรับพนักงานยุคใหม่นำพาตัวเองสู่ความมั่นใจ

1. การปรับความคิด การสร้างทัศนคติที่ดีและบุคลิกท่วงท่าที่ดีสำหรับคนยุคใหม่และ อิริยาบถที่น่าประทับใจในการพร้อมให้บริการ
2. มารยาทสังคมทางธุรกิจในการต้อนรับผู้มาเยือน (บนพื้นฐานความต้องการ ตามธรรมชาติของมนุษย์ เช่น มารยาทการใช้โทรศัพท์ติดต่อกาน, การดูแลลูกค้าระหว่างรอ)
3. การไหว้อย่างธุรกิจ ให้งดงามและประทับใจกับทุกระดับ
4. ศิลปะการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจ เทคนิคการพูดที่จำเป็นสำหรับงานบริการ เช่น การกล่าวคำทักทาย กล่าวคำต้อนรับ กล่าวรับรู้เมื่อมีลูกค้าเข้ามาในพื้นที่ให้บริการ วิธีถามความประสงค์ของผู้มาเยือนให้หน้าฟังแต่ได้ข้อมูลครบถ้วนการปฏิเสธให้นุ่มนวล
5. ภาษาบริการ
6. มารยาทในการนำลูกค้าไปพบกับผู้ที่ต้องการติดต่อ
7. การสร้างความประทับใจให้ลูกค้าก่อนลากลับและอื่นๆ ที่สามารถนำไปใช้งานได้จริง
8. ค้นหาจุดเด่นและปรับปรุงจุดด้อยในบุคลิกของแต่ละคน

### รูปแบบของการอบรม

เป็นการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ Interactive Training บรรยายพร้อมเอกสารประกอบ, Workshop, Role Play, Case Study

จำนวนผู้เข้าสัมมนา 30 คน / รุ่น

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

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



## วิทยากร ดร. วสันต์ ฤทธิมนตรี

กรรมการผู้จัดการ บริษัท มีดี สกอลาร์ เทรนนิ่ง แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ 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, สีสันการแต่งหน้าสำหรับผู้เข้าประกวดนางสาวไทย ปี 2537
- MAKE-UP ARTIST ให้กับฝ่ายการตลาด เครื่องสำอาง 4 Brand ได้แก่ เฟสกา , ปีแอร์ การ์แดงส์ , โมเมนต์ และ เดอ มาเบรนต์ ของ บ.แพนคอสเมติกส์
- MAKE-UP ARTIST ให้กับเครื่องสำอางเอสเต้ ลอเดอร์
- ฝ่ายแฟชั่น (สไตลิสต์) นิตยสารเปรียว
- วิทยากรพิเศษเกี่ยวกับเรื่องการดูแลและรักษาผิวพรรณ เต็มสีสันให้กับบุคลากรของสถาบันพัฒนาบุคลิกภาพ
- จอห์นโรเบิร์ต เพาเวอร์ส และ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- TRAINING OPERATIONS (ฝึกอบรมพิเศษ) ผลิตภัณฑ์ NICOLE COSMETICS สินค้าบริษัทในกลุ่ม เซ็นทรัล มาร์เก็ตติ้งกรุ๊ป
- ผู้อำนวยการฝึกอบรม (TRAINING SPECIALIST) สังกัดแผนกพัฒนาบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- บริษัทเซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด บริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลมาร์เก็ตติ้งกรุ๊ป
- ผู้อำนวยการอาวุโส (SENIOR SPECIALIST) สังกัดแผนกพัฒนาบุคลากร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทเซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด บริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลมาร์เก็ตติ้งกรุ๊ป

### ประสบการณ์การทำงาน/การบรรยาย

#### ปัจจุบัน

- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับ Men's Grooming สถาบันพัฒนาบุคลิกภาพจอห์นโรเบิร์ต เพาเวอร์ส
- 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

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

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

- การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “การบริการด้วยใจ, การพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีสำหรับนักศึกษา” ให้กับพนักงานแนะนำ
- ความงามและแนะนำผลิตภัณฑ์เสริมอาหารบริษัทในกลุ่ม NEO Group จำกัด
- วิทยากรให้คำแนะนำเรื่องบุคลิกภาพและการแต่งกายในรายการของบริษัทยูนิ ลีเวอร์ไทยโฮลดี้ง จำกัด
- หัวข้อ “พลิกหมองเป็นชาวพลิกหาสาวโอโม่”
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “งานบริการและการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีสำหรับนักศึกษา” ให้กับ
- พนักงานแนะนำความงามบริษัทในกลุ่ม สหเอเชีย Group จำกัด (เครื่องสำอาง ZA)
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “การโน้มน้าวและการจูงใจ” ให้กับพนักงานภาคพื้นดิน สายการบิน นกแอร์
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “ก้าวสู่ผู้บริหาร” ให้กับเจ้าหน้าที่การทำเรื่องแห่งประเทศไทย
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “เทคนิคการบริการให้โดนใจลูกค้าและบุคลิกภาพที่ดีสำหรับนักศึกษา” และ หัวข้อ “CALL CENTER มืออาชีพ” ให้กับพนักงานบริการในกลุ่มเซ็นทรัลพัฒนา
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “การพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีสำหรับนักศึกษา” ให้กับพนักงานแนะนำสินค้าบริษัทในกลุ่ม PRIMA GOLD INTERNATIONALCO.,LTD
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “บุคลิกภาพที่ดีเพื่อเยาวชน” ให้กับ ศูนย์เยาวชนวัดโสมนัส
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “การแต่งหน้าและการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดี” ให้กับเจ้าหน้าที่ของเยาวชนที่ศูนย์เยาวชนเวรุพาชิน
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “บุคลิกภาพดูดี ไม่ต้องเดี๋ยว” ให้กับลูกค้าของบริษัทในกลุ่ม PRIMA GOLD INTERNATIONALCO.,LTD
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “การแต่งหน้าและการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีสำหรับนักศึกษา” 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 ทีมบริหารพนักงานบริษัทไทยพาณิชย์นิวยอร์คไลฟ์ประกันชีวิต (SIAM COMMERCIAL NEW YORK LIFE INSURANCE)
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อ “ภาพลักษณ์ที่ดีของบุคลากรเพื่องานบริการ” ให้กับเจ้าหน้าที่และพนักงานของ โรงแรมแพนแปซิฟิค กรุงเทพฯ
- วิทยากรบรรยายเกี่ยวกับหัวข้อเทคนิคการขาย , การบริการด้วยใจ , การพัฒนาคน , การทำงาน เป็นทีม
- บุคลิกภาพที่ดีสำหรับนักข่ามืออาชีพผู้บรรยายพิเศษเกี่ยวกับบุคลิกภาพ, ศิลปะการแต่งหน้า, การดูแลและรักษาผิวพรรณ

- MAKE-UP ARTIST อีสระ ทำงานให้กับรายการโทรทัศน์ และบริษัทโฆษณา ต่าง ๆ
- 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](mailto:admin@trainingservice.co.th)

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

