

หลักสูตร สร้างสรรค์จิตสำนึกในการบริการด้วยใจ (Service Mind)

เหตุผลและหลักการ

ในปัจจุบันนี้ธุรกิจต่างๆ หันมาแข่งขันกันด้วยการให้บริการลูกค้า ทั้งนี้งานบริการถือเป็นกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อผู้รับบริการ ในทันที ความประทับใจในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดึงดูดลูกค้า และสามารถโน้มน้าวให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น และซื่อสัตย์ต่อการให้บริการขององค์กรนั้น ๆ

ดังนั้นธุรกิจที่เน้นการให้บริการต้องเสริมสร้าง และพัฒนาพนักงานของตนให้มีจิตสำนึกในงานบริการ ขณะเดียวกันพนักงานที่ให้บริการต้องพัฒนาตนเองให้มีจิตสำนึกในงานบริการทั้งลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอกด้วย เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อตนเองและองค์กร และยังเป็นการสร้างพลังผลักดันให้การปฏิบัติหน้าที่ประสบความสำเร็จมีคุณภาพและมีความสุขต่องานที่ปฏิบัติอยู่

วัตถุประสงค์

- ☑ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ตระหนักถึงการมีจิตสำนึกในการบริการต่องานที่ตนปฏิบัติ
- ☑ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รู้ถึงการสร้างจิตสำนึกในการบริการ (SERVICE)
- ☑ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมรู้ถึงการสร้างปัจจัยที่สอดคล้องกับเป้าหมายการทำงาน
- ☑ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำแนวทางและหลักการที่ได้จากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในงานให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเองและองค์กร

หัวข้อการสัมมนา

- ◆ ความหมาย ความสำคัญของจิตสำนึกในงานบริการ
- ◆ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการด้วยทัศนคติที่ดีในงานบริการ
- ◆ การสร้างจิตสำนึกในงานบริการที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และลูกค้าของบริษัท
- ◆ ความคาดหวังของลูกค้าต่องานบริการ และธรรมชาติลูกค้า
- ◆ บทบาท และหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- ◆ คุณสมบัติของผู้ให้บริการ และการให้บริการที่ดี
- ◆ การสร้าง IQ, EQ, AQ, CQ ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการบริการ
- ◆ อุปสรรคในงานบริการ และการแก้ปัญหาที่ตัดสินใจ
- ◆ กลยุทธ์การให้บริการที่รวดเร็ว สินค้ามีคุณภาพที่สมบูรณ์ และตรงตามเวลา
- ◆ กรณีศึกษา สรุป และบูรณาการ

วิธีการฝึกอบรม – สัมมนา

เป็นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Dynamic & Workshop) เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน (Learning by Doing and Participating with Experiences) ซึ่งประกอบด้วย

- 🌀 การบรรยาย
- 🌀 กรณีศึกษาในการบริการ
- 🌀 ฝึกปฏิบัติทักษะการให้บริการ
- 🌀 การแสดงความคิด ถาม – ตอบ

วิทยากร : ศ.ดร.เรวตรี ชาตรีวิศิษฐ์

การศึกษา

- ★ ระดับปริญญาตรี วทบ. เศรษฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ★ ระดับปริญญาโท M.A. NORTHERN ILLINOIS UNIV.USA
- ★ ระดับปริญญาโท MPM. สถาบัน American Academy of Project Management .U.S.A
- ★ ระดับปริญญาเอก PH.D LOUISIANA STATE UNIV.USA
- ★ ระดับปริญญาเอก Ph.D in Religious Study จาก Almeda University. U.S.A.

ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง

- ★ ประธานสถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRDI)
- ★ รองประธานที่ปรึกษาสถาบันพัฒนาวิชาการทรัพยากรมนุษย์
- ★ ที่ปรึกษาด้านประชากรศาสตร์ หมายเลข 530 กระทรวงการคลัง
- ★ ที่ปรึกษากรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
- ★ ที่ปรึกษาด้านการตลาดและบริหารโครงการของสถาบัน CIC,AAPM,E-Marketing Consultant
- ★ Project Management Program Academy .U.S.A

วันที่สัมมนา : ครั้งที่ 1/52 : วันที่ 27 มกราคม 2552

ครั้งที่ 2/52 : วันที่ 15 พฤษภาคม 2552

ระยะเวลา : หลักสูตร 1 วัน (6 ชั่วโมง)

สถานที่ : -

ค่าสัมมนาสำหรับ Platinum Member : 2,250 บาท (ราคาไม่รวม Vat 7%)

ค่าสัมมนาสำหรับ Gold Member : 2,700 บาท (ราคาไม่รวม Vat 7%)

ค่าสัมมนาสำหรับบุคคลทั่วไป : 3,000 บาท (ราคาไม่รวม Vat 7%)

วิธีการชำระเงิน

- ☐ เช็คสั่งจ่าย "บริษัท บีทีไอที โฮลดิ้งส์ จำกัด" เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 3030265654
- ☐ โอนเงินเข้าบัญชี บริษัทในนาม "บริษัท บีทีไอที โฮลดิ้งส์ จำกัด" บัญชีออมทรัพย์
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางยี่ขัน เลขที่ 047-2-98864-6
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาตลิ่งชัน เลขที่ 211-0-60553-8
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด สาขานนทบุรี เลขที่ 122-2-22293-9

กรุณาส่งแฟกซ์ สำเนาใบฝากเงิน พร้อมใบสมัครมายังบริษัทเพื่อยืนยันการชำระเงิน และใช้เป็นหลักฐานการสมัคร ยังหมายเลข 02-435-6469 หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ แผนก Learning Business Department โทร. 02-434-3195-7 ต่อ 203, 204 คุณรุจิรา, คุณนาฏลัดดา, คุณธนภุต

- **หมายเหตุ:** กรณีที่ท่านได้สำรองที่นั่งไว้แล้ว แต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งให้บริษัท ทราบก่อนล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันทำการ มิฉะนั้น ท่านต้องชำระค่าใช้จ่ายร้อยละ 30 ของค่าธรรมเนียมการอบรม