

## การบริการ “ลูกค้าภายใน” ด้วยหัวใจ สู่ความสำเร็จขององค์กร

วันที่ 17 กันยายน 2558 เวลา 9.00- 16.00 น.

สถานที่จัดอบรม โรงแรม อมารี บูเลอวาร์ด หรือ อวานี เอเทรียม หรือ แอมบาสเดอร์  
(โดยจะเรียนแจ้งสถานที่อบรมที่แน่นอนกับผู้เข้าอบรมให้ทราบก่อนวันอบรมอย่างน้อย 1 สัปดาห์)

วิทยากรโดย อาจารย์ โภมิินทร์ เมืองจันทร์

### ความเป็นมาและหลักการ

ลูกค้าภายใน คือพนักงานทั้งหลายที่ทำงานอยู่ในองค์กรของเรา ไม่ว่าจะอยู่ใกล้อยู่ไกล อยู่คนละฝ่าย คนละแผนก คนละจังหวัด คนละโรงงาน หรือแม้แต่นั่งโต๊ะติดติดกันในสำนักงานเดียวกัน พนักงานคนใดที่เขาต้องพึ่งพิง เกี่ยวข้องกับการทำงานของเรา หรืองานของเราทำให้เขาต้องพลอยกระทบกระเทือนไปด้วย ก็ถือว่าเป็นพนักงานคนนั้นเขาเป็นลูกค้าของเรา ที่เราจะต้องให้บริการต่อเขา เพื่อที่จะทำให้งานของเขาราบรื่นไปด้วยดี และเขาจะได้ไปตอบสนองต่อลูกค้าของเขา (ซึ่งอาจจะเป็นลูกค้าภายนอกหรือภายใน) ให้ดีอีกต่อหนึ่ง ดังนั้นเราทุกคนควรให้ความสำคัญกับผู้ที่ปฏิบัติงานต่อจากเรา (ลูกค้าภายใน) ให้ทัดเทียมเหมือนกับลูกค้าภายนอก องค์กรของเราก็จะเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว และที่สำคัญพนักงานในองค์กรทุกคนก็จะมีความสุข อยากตื่นมาทำงานทุกวัน การให้บริการด้วยความใส่ใจ เห็นใจ เข้าใจ จะสร้างความประทับใจไม่รู้ลืม อันจะนำมาซึ่งการทำงานเป็นทีมที่ดี มีมิตรภาพที่ดี และความไว้วางใจระหว่างกัน แล้วความสุข ความสำเร็จในงานก็จะตามมาในที่สุด

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมรู้หลักการให้บริการที่ดีและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจวิธีการและทักษะการบริการที่ดีเลิศ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงพฤติกรรมและความคาดหวังของลูกค้า
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการบริการที่ดี
5. เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงานและการอยู่ร่วมกันในองค์กร
6. เพื่อให้เกิดมิตรภาพที่ดี มีความรักความเข้าใจและความเห็นใจในการทำงานร่วมกันในองค์กร
7. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้สำหรับการบริการในทุกสถานการณ์

### โครงสร้างเนื้อหาและหัวข้อการบรรยาย

1. อุุ่นเครื่อง...ลูกค้าคนสำคัญ “ลูกค้าภายในองค์กร”
2. คิดอย่างมีจิตบริการ
  - ทศนคติเชิงบวก อวรุฒลับนักรับบริการ
  - Service Mind และ Service Self
  - จิตอาสา เสริมสร้างบริการสีขาว
  - จงเชื่อมั่น... หัวใจบริการสร้างได้
3. เทคนิคและทักษะการให้บริการที่เป็นเลิศ
  - ศิลปะการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ “SERVICE MIND”
  - การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้วยหลัก 10 S
  - มนุษย์สัมพันธ์-หลักการบริการด้วยหัวใจ
  - แนวทางการสร้างมนุษย์สัมพันธ์
  - บัญญัติ 6 ประการเพื่อให้ผู้อื่นชื่นชอบ
  - หลักการบริการด้วยหัวใจ และข้อคิดต่างๆ
  - ทักษะการพูด การสื่อสาร และการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ
4. ชมวีดีทัศน์ / กิจกรรมระดมสมอง / Work Shop

### อัตราค่าอบรมสัมมนา (บาท/ท่าน)

1.กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5%  
จาก 4,500 บาท

อัตราค่าอบรม : = 4,275.00 บาท/ท่าน

VAT 7% : 299.25

ภาษีหัก ณ. ที่จ่าย 3% : 128.25

กรณีมีใบหัก ณ. ที่จ่าย 3% : 4,446.00 บาท/ท่าน

กรณีไม่มีใบหัก ณ. ที่จ่าย : 4,574.25 บาท/ท่าน

**\*\* กรณีส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมตั้งแต่ 3 ท่านขึ้นไป รับ**

**ส่วนลดพิเศษ 10% จาก 4,500 บาท คงเหลือ 4,050.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT) โดยชำระก่อนวันอบรม\*\***

2.กรณีชำระ หน่วยงาน ชำระในราคาเต็ม

อัตราค่าอบรม : = 4,500.00 บาท/ท่าน

VAT 7% : 315.00

ภาษีหัก ณ. ที่จ่าย 3% : 135.00

กรณีมีใบหัก ณ. ที่จ่าย 3% : 4,680.00 บาท/ท่าน

กรณีไม่มีใบหัก ณ. ที่จ่าย : 4,815.00 บาท/ท่าน

### รายละเอียดผู้ถูกหักภาษี ณ. ที่จ่าย

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี (13 หลัก) 0105549026812

บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด สำนักงานใหญ่ 17/24 ม.ปริญญ

รามอินทรา – วัชรพล ซ.วัชรพล 2 (รามอินทรา 55/8) แขวง

ท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230

### การชำระเงิน

1. โอนเงิน หรือฝากเช็ค เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทย

พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา มีนบุรี ชื่อบัญชี บริษัท

วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด เลขที่บัญชี 109-243809-5 หรือ เงินสด/

เช็ค สั่งจ่าย บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด กรณีชำระที่หน้างาน

2. แอปพลิเคชัน Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือ สแกน

ไฟล์ส่งไปที่อีเมล : [info@vickktraining.com](mailto:info@vickktraining.com) หรือ

[vickktraining@gmail.com](mailto:vickktraining@gmail.com)

### สอบถามเพิ่มเติม / สำรองที่นั่งผ่าน 4 ช่องทาง คือ

1. โทรศัพท์ 02-7895644 และ 083-9892672

2. โทรสาร 02-9030080 ต่อ 1724

3. หรือสำรองผ่านอีเมล [info@vickktraining.com](mailto:info@vickktraining.com) หรือ

[vickktraining@gmail.com](mailto:vickktraining@gmail.com)

4. หรือสำรองผ่านเว็บไซต์ [www.vickktraining.com](http://www.vickktraining.com)



### **อ. โกมินทร์ เมืองจันทร์**

วิทยาการและที่ปรึกษา

ด้านกลยุทธ์การบริการ/ พัฒนา  
บุคลากร /บุคลิกภาพ/ การสื่อสาร/  
การจัดการลูกค้าสัมพันธ์

### ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ (บธ.ม.) มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด (บธ.บ.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ประกาศนียบัตร หลักสูตร ที่ปรึกษาทางธุรกิจ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- ประกาศนียบัตร จากสถาบันพัฒนาบุคลิกภาพ จอห์น โรเบิร์ต พาวเวอร์

### ประวัติการทำงานโดยสังเขป

#### ตำแหน่งปัจจุบัน

- ที่ปรึกษาธุรกิจในกลุ่ม บริษัท เอ็ม.ซี.ที.กรุ๊ป
- ที่ปรึกษาด้านการตลาด BNB & BULONCHE By EON Group USA.
- ที่ปรึกษาด้านอสังหาริมทรัพย์ในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร
- อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยของรัฐ และเอกชนหลายแห่ง
- วิทยากรบรรยายให้กับภาครัฐและเอกชนหลายแห่ง

#### ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจศูนย์โซลูชั่นรถยนต์
- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และงานนิติบุคคล
- ที่ปรึกษาด้านการตลาด บริษัท คีร์วารี่ จำกัด
- ที่ปรึกษาฝ่ายขายและการตลาด บจก. ฟรานซิฟานี หัวหิน
- ที่ปรึกษาธุรกิจ โครงการ บ้านเพชร ไลน์
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ชันเทค (ไทยแลนด์-ลาว) จำกัด
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท โกรี่ไทย (ไทยแลนด์) จำกัด
- ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป บริษัท โตโยต้า ดีเยี่ยม จำกัด
- ผู้บริหารระดับสูงในภาคธุรกิจโรงแรม / รีสอร์ท ชั้นนำ
- ผู้บริหารในภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ หลายแห่ง

# ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

---

ชื่อผู้ติดต่อ

---

ชื่อบริษัท

---

สำนักงานใหญ่

สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

---

ที่อยู่ออก ใบกำกับภาษี /

---

ใบเสร็จรับเงิน

---

การชำระค่าอบรม

ชำระก่อนล่วงหน้าเพื่อรับส่วนลด 5%

ชำระหน้างาน

เบอร์โทรศัพท์

---

เบอร์แฟกซ์

---

อีเมล

---

รายชื่อ / ตำแหน่งงาน ผู้เข้าอบรม (กรณีผู้เข้าอบรม 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลด 10% โดยการชำระล่วงหน้า)

1. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

---

2. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

---

3. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

---

4. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

---

การสำรองที่นั่ง : สามารถสมัครเข้าร่วมอบรมได้ 4 ช่องทางคือ

1. โทรศัพท์สำรองที่นั่ง ที่ โทร. : 02-7895644 และ 083-9892672
2. ส่งใบสมัครมาที่โทรสาร (FAX) : 02-9030080 ต่อ 1724
3. ส่งใบสมัครมาที่ อีเมล : info@vickktraining.com หรือ vickktraining@gmail.com
4. สมัครผ่านเว็บไซต์ www.vickktraining.com

การชำระเงิน

1. โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา มีนบุรี ชื่อบัญชี บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด เลขที่บัญชี 109-243809-5 หรือ เงินสด / เช็ค สั่งจ่าย บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด กรณีชำระที่หน้างาน
2. แפקซ์ใบ Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือสแกนไฟล์ส่งไปที่ info@vickktraining.com , vickktraining@gmail.com

รายละเอียดผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย (ค่าบริการ 3%)

บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105549026812

17/24 ม.ปรีญู รามอินทรา – วัชรพล ซ.วัชรพล 2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ10230