

## การพัฒนาบุคลากร, มารยาท และการให้บริการที่เป็นเลิศ

วิทยากรโดย  
อ.โกมินทร์ เมืองจันทร์



**จัดอบรมวันที่ 28 มิถุนายน 2560 เวลา 9.00- 16.00 น.**

สถานที่จัดอบรม โรงแรม แกรนด์ สุขุมวิท (สุขุมวิท ซอย 6, BTS นานา)

*\*สถานที่อบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้\**

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการปรับทัศนคติและสร้างจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการและหน้าที่ความรับผิดชอบ
2. เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ มารยาท และการสื่อสาร ในการให้บริการระดับมืออาชีพ
3. เพื่อให้มีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า สามารถดูแลและปฏิบัติต่อลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ
4. เพื่อให้รู้หลักการให้บริการที่ดีและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ
5. เพื่อให้เกิดมาตรฐานการให้บริการอย่างมืออาชีพ ลูกค้าประทับใจ
6. เพื่อเป็นการสร้างสรรค์งานบริการให้เกิดประสิทธิภาพและยั่งยืน รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

### กำหนดการอบรม

8.30-9.00 น.	ลงทะเบียน
9.00-16.00 น.	อบรม สัมมนา
10.30 - 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
14.30 - 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
16.00 น.-16.10 น.	ปิดการอบรม สัมมนา / รับใบรับรองการฝึกอบรม (Certificate)

## หัวข้อการอบรม

### หัวข้อการอบรม

1. อุุ่นเครื่องการให้บริการที่เป็นเลิศ...
  - ลูกคาคือใคร...???
  - ความคาดหวังของลูกค้า
  - จุดเปลี่ยนความคิด การปรับทัศนคติเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ (ทัศนคติเชิงบวก อาวุธลับนักบริการ)
2. การพัฒนาบุคลิกภาพ และมารยาท เพื่อสร้างความประทับใจ
  - ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ ทักษะ ศิลปะ และวิธีการพัฒนาบุคลิกภาพ กิริยา มารยาท
  - แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอก และภายใน
  - เรียนรู้เกี่ยวกับ การเคลื่อนไหวในทุกท่วงท่าอริยาบถทั้ง การยืน การเดิน การนั่ง
  - เทคนิคการสร้างความประทับใจเมื่อแรกพบ การแนะนำตัวเอง การให้นามบัตร การมอง สีหน้า แววตา
  - การสร้างบุคลิกภาพที่ดี มีเสน่ห์ จริงใจ
3. ทักษะการสื่อสารกับลูกค้าให้มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล
  - เทคนิคการใช้คำพูดจากความคิดไปสู่ถ้อยคำ
  - เทคนิคการใช้น้ำเสียงและภาษากายในการสื่อสาร
  - การพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า
  - ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข
4. รู้ซึ่ง " การให้บริการที่เป็นเลิศ "
  - องค์ประกอบของระบบการบริการเป็นเลิศ
  - ความหมายที่แท้จริงของ Customer Centricity
  - เทคนิคการสร้างหัวใจบริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ
  - เทคนิคการสร้างสรรค้งานบริการดีๆ
  - สัญญาณอันตรายตัวชี้วัดของความไม่มีคุณภาพในการบริการ !
  - เทคนิคการบริหารคำตำหนิและข้อร้องเรียนจากลูกค้า
  - การปฏิบัติตนเพื่อระงับอารมณ์ และบริหารความเครียดอย่างได้ผล

**รูปแบบการอบรม** บรรยาย ชวนคุย กรณีศึกษา | ละลายพฤติกรรม | ระดมสมอง | แลกเปลี่ยนความคิด | workshop | การนำไปประยุกต์  
สู่การปฏิบัติจริง สรุปประเด็นเชื่อมโยงสู่งานที่ทำ

### อัตราค่าอบรมสัมมนา

1. กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5% จาก 4,800 บาท = 4,560 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
2. กรณีชำระ หน้งาน ชำระในราคาเต็ม = 4,800.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
  - ❖ **กรณีสมัครเข้าร่วมอบรมตั้งแต่ 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลดพิเศษ 10% จาก 4,800 บาท คงเหลือ 4,320 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT) โดยชำระก่อนวันอบรม หากชำระหน้งานชำระราคาเต็ม\*\***

## ประวัติวิทยากร



### อ. โกมินทร์ เมืองจันทร์

#### วิทยากรและที่ปรึกษา

พัฒนาบุคลากร, องค์กร | กลยุทธ์การบริการ การตลาด |  
การพัฒนาบุคลิกภาพ | การสื่อสาร | การจัดการลูกค้าสัมพันธ์  
การสร้างแรงจูงใจ | ทักษะหัวหน้างาน | ภาวะผู้นำ และการสร้างทีม

#### ประวัติการศึกษา

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

#### ประวัติการทำงานโดยสังเขป

##### ตำแหน่งปัจจุบัน

- กรรมการผู้จัดการ บริษัท โก อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด
- ที่ปรึกษารัฐกิจในกลุ่ม บริษัท โฮม จัง กิม จำกัด | ที่ปรึกษารัฐกิจ บริษัท นววิมล จำกัด
- ที่ปรึกษาอาวุโส บริษัท พี ดี.แฟมิลี่ จำกัด
- ที่ปรึกษาด้านอสังหาริมทรัพย์ในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร สมุทรสาคร และ ,อมตะนคร ,304
- ที่ปรึกษาด้านการตลาดในกลุ่ม บริษัท บ้านตะวันออก จำกัด
- อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยของรัฐ และเอกชนหลายแห่ง
- วิทยากรบรรยายให้กับภาครัฐและเอกชนหลายแห่งในสปป.ลาว และเวียดนาม

##### ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจศูนย์โซลูชั่นรถยนต์
- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และงานนิติบุคคล
- ที่ปรึกษาด้านการตลาด บริษัท ศีรีวารี่ จำกัด
- ที่ปรึกษาฝ่ายขายและการตลาด บริษัท ฟรานซิฟานี หัวหิน จำกัด
- ที่ปรึกษารัฐกิจ โครงการ บ้านเพชร ฟิลิน
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ชันเทค (ไทยแลนด์-ลาว) จำกัด | บริษัท โกรีไทย (ไทยแลนด์) จำกัด
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท โตโยต้า ดีเยี่ยม จำกัด
- ผู้บริหารระดับสูงในภาคธุรกิจโรงแรม / รีสอร์ทชั้นนำหลายแห่ง เช่น
  - ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด บจก. รวิวาริน, บจก. เดอะเดวา เกาะช้าง
  - ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด บจก.หาดเจ้าสำราญ (พีชเชอร์แมน รีสอร์ท แอนด์ สปา)
  - ผู้จัดการทั่วไป โรงแรม กิจตรงวิวัล รีสอร์ท, โรงแรม โบนัส ซีโนส์
- ผู้บริหารในภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
  - ผู้จัดการทั่วไป บริษัท บ้านสวนพฤกษา จำกัด | บริษัท ศรีรุ่งสุขจินดา จำกัด
  - ผู้อำนวยการฝ่ายขาย บริษัท เซ็คอินท์ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

## ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

---

ชื่อผู้ติดต่อ

---

ชื่อบริษัท

สำนักงานใหญ่  สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

---

ที่อยู่ออก ใบกำกับภาษี

---

---

การชำระค่าอบรม

ชำระก่อนล่วงหน้าเพื่อรับส่วนลด 5%  ชำระหน้างาน

เบอร์โทรศัพท์ / FAX

---

อีเมล

---

รายชื่อ / ตำแหน่งงานผู้เข้าอบรม (กรณีผู้เข้าอบรม 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลด 10% โดยชำระล่วงหน้า)

1. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง
2. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง
3. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง
4. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง

การสำรองที่นั่ง : สามารถสำรองได้ 4 ช่องทาง

- โทรศัพท์สำรองที่นั่ง ที่ โทร. : 02-7895644 กด 1 และ 095-3691591
- ส่งใบสมัครมาที่โทรสาร (FAX) : 02-9030080 ต่อ 1724
- ส่งใบสมัครมาที่อีเมล : [info@vickktraining.com](mailto:info@vickktraining.com) [vickktraining@gmail.com](mailto:vickktraining@gmail.com)
- สมัครผ่านเว็บไซต์ [www.vickktraining.com](http://www.vickktraining.com)

การชำระเงิน

- โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา มีนบุรี ชื่อบัญชี บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด เลขที่บัญชี 109-243809-5 เงินสด / เช็ค สั่งจ่าย บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด กรณีชำระหน้างาน
- פק支票 Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือสแกนไฟล์ส่งไปที่ [vickktraining@gmail.com](mailto:vickktraining@gmail.com)

รายละเอียดผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย(ค่าบริการ) บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ : 17/24 ม.ปริญ รามอินทรา – วัชรพล ซ.วัชรพล 2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230 Tax ID: 0105549026812