

Service Excellence & Creative Thinking

CUSTOMER
 FEEDBACK
 SUPPORT
 INNOVATIVE
 QUALITY
 EXCELLENT
 FRIENDLY



วันที่ 15 ธันวาคม 2558

15 December 2015 (09.00 AM. – 16:00 PM) @ Holiday Inn Hotel, Sukhumvit Soi 22, Bangkok

หลักการและเหตุผล (About the Event)

การแข่งขันในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการนับว่าเป็นเวทีที่มีการแข่งขันสูงมาก ความแตกต่างในเรื่องของการบริการจะมีผลต่อองค์กรเป็นอย่างมาก อีกทั้งการตั้งเป้าหมายเพื่อที่จะให้การบริการเป็นไปอย่างดีเลิศ นับว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ทุกองค์กรล้วนตื่นตัวในการที่จะรักษาคุณภาพของการบริการ เพราะถ้าไม่เช่นนั้นจะไม่มีที่ยืนในการแข่งขัน สำหรับองค์กรที่ขาดการพัฒนาพนักงานขาดจิตวิญญาณแห่งการบริการที่ดีเลิศ ดังนั้นการตั้งเป้าหมายการบริการชนิดที่เรียกว่า ดีเลิศ พร้อมกับการปฏิบัติ และลงมือทำจึงจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อความยั่งยืนของธุรกิจ

หลักสูตร **Service Excellence & Creative Thinking** เป็นหลักสูตรที่ออกแบบมาเพื่อการให้บริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่ตั้งไว้ โดยรวบรวมหัวข้อที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ พัฒนา ต่อยอดและกระตุ้น เพื่อดึงศักยภาพของพนักงานในองค์กรออกมาใช้ให้เป็นรูปธรรม และที่สำคัญคือ การสร้างจิตสำนึกในการรักษาระดับ และสิ่งสุดท้ายที่จำเป็น คือ การที่สามารถมีความสุขในการให้บริการแบบที่ ดีเลิศ สนุกกับการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ (Objective)

- ผู้เข้าฝึกอบรม มีทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานและองค์กรมากยิ่งขึ้น
- ผู้เข้าฝึกอบรม มีความสุข สนุก อีกทั้งมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน
- ผู้เข้าฝึกอบรม มีการพัฒนาตนเองและเพิ่มศักยภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น
- ผู้เข้าฝึกอบรม เข้าใจและสามารถให้บริการที่เกินความคาดหมายของลูกค้าได้
- ผู้เข้าฝึกอบรม สามารถที่จะปรับบุคลิกภาพให้เหมาะสมกับงานบริการ
- ผู้เข้าฝึกอบรม สามารถแบ่งประเภทของลูกค้าประเภทต่างๆได้ และสามารถเปลี่ยนคำร้องเรียนให้เป็นโอกาส เพื่อก่อให้เกิดความประทับใจในงานบริการได้
- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม มีการสร้าง – พัฒนา – ต่อยอด ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

สิ่งที่คุณจะได้เรียนรู้ (What You Will Learn)

- การบริการที่แท้จริงคืออะไร
- หัวใจของการบริการ
- ชีวิตการทำงานกับเป้าหมาย
- การบริการแบบ WOW SERVICE
- นิสัยการทำงานที่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จ
- ลูกค้าประเภทต่างๆ และการรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท
- การรับมือกับคำติ-ชมของลูกค้า
- บุคลิกภาพพึงประสงค์ต่องานบริการ
- ความสุขในที่ทำงาน
- วิธีการริเริ่ม-สร้าง-ต่อยอด-การคงอยู่ ของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- ความเครียดและการแก้ปัญหา

ผลที่คาดว่าจะได้รับ (What You Will get)

1. ผู้เข้าฝึกอบรม มีทัศนคติบวกต่อการทำงาน และมีความรักองค์กรมากยิ่งขึ้น
2. ผู้เข้าฝึกอบรม มีความสุขและสนุกกับการทำงาน
3. ผู้เข้าฝึกอบรม มีความกระตือรือร้น และตื่นตัวในการทำงาน
4. ผู้เข้าฝึกอบรม มีศักยภาพในการทำงานสูงขึ้น
5. ผู้เข้าฝึกอบรม มีความสุขในการที่จะเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเอง
6. ผู้เข้าฝึกอบรม สามารถให้บริการแบบ Service Excellence ได้
7. ผู้เข้าฝึกอบรม มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ
8. ผู้เข้าฝึกอบรม สามารถรับมือกับลูกค้าและคำติ-ชมได้
9. ผู้เข้าฝึกอบรม สามารถริเริ่ม พัฒนา และต่อยอด ความคิดสร้างสรรค์ได้
10. ผู้เข้าฝึกอบรม สามารถจัดการกับปัญหาความเครียดได้

ตารางการฝึกอบรม (Agenda)

9.00 น. – 9.15 น.	แนะนำหลักสูตร
9.15 น. – 10.30 น.	การบริการแบบ Service Excellence <ul style="list-style-type: none">• การบริการที่แท้จริงคืออะไร• หัวใจของการบริการ• การบริการแบบ Wow Service
10.30 น. – 10.45 น.	COFFEE BREAK & NETWORKING
10.45 น. – 12.00 น.	ประเภทของลูกค้าและการรับมือกับคำติ-ชม ของลูกค้า <ul style="list-style-type: none">• การสร้างความแตกต่างและบริการที่ยอดเยี่ยม เคล็ดลับการชนะใจลูกค้า
12.00 น. – 13.00 น.	LUNCH BREAK (BUFFET LUNCH)
13.00 น. – 14.30 น.	วิธีการริเริ่ม-สร้าง-ต่อยอด-การคงอยู่ ของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ <ul style="list-style-type: none">• พื้นฐานสังคมไทยกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์• ปัญหาของการคิดริเริ่มสร้างสรรค์• วิธีการส่งเสริมการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์• การคงอยู่ของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเครียดและการแก้ปัญหา <ul style="list-style-type: none">• นิยามของความเครียด• ระดับของความเครียด• ปัญหา 4 ประเภท• วิธีการจัดการอารมณ์และความเครียด
14.30 น. – 14.45 น.	COFFEE BREAK & NETWORKING
14.45 น. – 15.15 น.	บุคลิกภาพกับงานบริการ <ul style="list-style-type: none">• บุคลิกภาพภายใน VS บุคลิกภาพภายนอก• บุคลิกภาพที่พึงประสงค์• บุคลิกภาพต้องห้าม
15.15 น. – 15.45 น.	ชีวิตการทำงานกับเป้าหมาย <ul style="list-style-type: none">• การเลียนแบบชีวิตของ หอยและนกอินทรี• อุปสรรค 5 ประการแห่งความสำเร็จ
15.50 น. – 16.00 น.	Questions & Answers, Signing Certificates & photo session

วิทยากร (About Speaker)



โค้ชโด่ง สุภัท โชติรัตน์

ตำแหน่งงานปัจจุบัน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (สจ๊วต) ในชั้น Royal First Class (ชั้นหนึ่ง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พนักงานดีเด่น รางวัลขวัญใจผู้โดยสาร 7 ปี ซ้อน

ด้วยบุคลิกที่อบอุ่นจริงใจ กระฉับกระเฉงกระตือรือร้นตลอดเวลา ผวนกักรอยยิ้ม และประกายตาแห่งความสุขเมื่อได้ให้บริการที่ดีเลิศแก่ลูกค้าและทุกคนที่คุณ โด่งได้เจอ ทำให้คุณโด่งได้รับเชิญไปพูดสร้างแรงบันดาลใจ และให้ความรู้เรื่อง "การบริการชั้นเลิศ" ให้กับองค์กรชั้นนำที่ต้องการยกระดับมาตรฐานบริการให้เป็นเลิศ เพื่อก่อให้เกิด ความประทับใจแก่ลูกค้า และสร้างความรักความสามัคคีในกลุ่มคนที่ทำงานร่วมกัน ด้วยทัศนคติการให้บริการแก่ลูกค้า และให้บริการแก่เพื่อนร่วมงานด้วยความยินดีจากใจ

คุณโด่งยังเป็นนักพูด นักเขียน นักฝึกอบรม และนักปลุกพลังด้านทัศนคติในเชิงบวก ผู้มีลีลาการสอนที่โดดเด่น สนุก ตื่นเต้น ไร่ใจ ชวนติดตาม และถ่ายทอดจากประสบการณ์จริง กว่า 20 ปีทั้งในประเทศและต่างประเทศอีกด้วย

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม (Contact Us)

For more information on **"Service Excellence & Creative Thinking"** please contact us.

TELEPHONE

AIM Client Services: 02-513-0123 / 086-810-4434 (Thai) / 085-1313-835 (English)

FAX

02-513-0124

Email & Web Site:

Emails: aminrais@gmail.com / info@aimonline.com

Websites: www.aiminlines.co.th / www.aimonline.com

AIM inlines World Renowned International Seminars
Your Trusted Advisor for Speaker & Trainer Solutions

Presents

