

หลักสูตร ศิลปะการบริหารคนในธุรกิจบริการ
(Service People Management)

วันที่ 14 กันยายน 2561

เวลา 09.00-16.00 น.

โรงแรมเซนต์เจมส์ สุขุมวิท ซ.26

ความสำคัญ

ธุรกิจบริการมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตและการซื้อขาย โดยเฉพาะเรื่องการสร้างประสบการณ์ การส่งมอบ และการควบคุมคุณภาพการบริการ ซึ่งผู้องค์กรและทีมงานบริการจะต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า รู้หน้าที่ และมีความพร้อมทุกด้าน ดังนั้น ผู้นำในงานบริการจะต้องรู้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารคน โดยเฉพาะเรื่องสร้างความผูกพันทางใจของทีมงาน การสอนงาน การสร้างจิตบริการ และการสร้างแรงจูงใจ เพื่อยกระดับการบริการให้มีคุณภาพสูงสุด

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ :

ผู้องค์กรทุกระดับ ทั้งผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างาน ที่ต้องการยกระดับคุณภาพการบริการ

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม :

1. เพื่อให้เข้าใจหลักการบริหารคนให้สอดคล้องกับธรรมชาติของธุรกิจบริการ
2. เพื่อให้เข้าใจหลักการสร้างทีมงานและความผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์กร
3. เพื่อพัฒนาทักษะการสอนงาน และยกระดับศักยภาพของทีมงานบริการ
4. เพื่อพัฒนาทักษะการโน้มน้าว และการสร้างแรงจูงใจให้แก่ทีมงานบริการ

เนื้อหาการฝึกอบรม :

- ลักษณะพิเศษของธุรกิจบริการและกลยุทธ์ในการสร้างความเป็นเลิศ
- ประเภทของธุรกิจบริการและความท้าทายในการบริหารทรัพยากรบุคคล
- บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารคนของผู้ในระดับต่างๆ
- คุณสมบัติของผู้นำและทักษะที่จำเป็นเพื่อการบริหารคนในงานบริการ
- การบริหารคนตามค่านิยมและวัฒนธรรมการบริการ (Service Culture)
- จิตวิทยาการบริหารทีมงานบริการให้ตอบโจทย์ลูกค้าและองค์กร
- เทคนิคการสร้างความผูกพันทางใจของทีมงานบริการ (Engagement)
- แนวทางการพัฒนาศักยภาพคนบริการตามโมเดล 70-20-10
- การพัฒนาศักยภาพตามระดับความพร้อมของแต่ละบุคคล

September 14, 2018

- จิตวิทยาการเรียนรู้ และเทคนิคการสอนงานรูปแบบต่างๆ
- เทคนิคการปลูกฝังจิตสำนึกในการบริการ (Service Mindset)
- ศาสตร์และศิลป์ในการโน้มน้าวและสร้างแรงจูงใจ

หมายเหตุ : เนื้อหาหลักสูตรสามารถปรับเปลี่ยนได้ ตามความคาดหวังของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

รูปแบบการฝึกอบรม : Training 30%, Group Coaching และ Workshop 70%

ระยะเวลาการฝึกอบรม : หลักสูตร 1 วัน เวลา 09.00 – 16.00 น. (6 ชั่วโมง)

วิทยากร : อาจารย์สัจพล ส่งสมบุญ (Sam)

- วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาผู้นำและการบริหารผลงานในธุรกิจบริการ
- กรรมการผู้จัดการ บริษัท HERO Consulting จำกัด

Fee Seminar/ อัตราค่าลงทะเบียน ต่อ 1 คน

(รวมค่าวิทยากร เอกสารบรรยาย)

ค่าธรรมเนียม (Seminar Fee)	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าสัมมนา / 1 ท่าน	3,900	273	(117)	4,173
Early Bird ชำระล่วงหน้า	3,500	245	(105)	3,745

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

- 1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238
ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
และแฟกซ์ใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-29030080 ext.9330
พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

1. ชำระด้วยเช็คบริษัท ส่งจ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd, Partnership)

3. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100

หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพญาภิบาล 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แขวง 3

แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

September 14, 2018

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรรณญา 086-8929330

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

www.ptstraining.in.th

อีเมล info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

กรณียกเลิกการเข้าสัมมนา กรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีนิติบุคคลได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง

(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ.2548 เป็นต้นไป)

แบบฟอร์มการลงทะเบียนหลักสูตร **ศิลปะการบริหารคนในธุรกิจบริการ**
(Service People Management)บริษัท _____
ที่อยู่อกใบกำกับภาษี _____

รหัสไปรษณีย์ _____ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี _____

ชื่อผู้ประสานงาน (HR) _____ โทรศัพท์ _____ ต่อ _____

Fax: _____ E-mail: _____

วันสัมมนา _____

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

3. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

หมายเหตุ

กรณียกเลิกการเข้าสัมมนา กรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา

กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ส่งเอกสารมาที่

หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิง โซลูชั่น

เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤษภาวิไล 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แขวง 3

แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100