



เทคนิคการเป็นหัวหน้างานบริการมืออาชีพ

วิทยากร : ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด
อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตราแม่ลิ)
และผ่านงานด้านการขายและการตลาดจาก Marriott Royal Garden Resorts Group
รวมประสบการณ์การทำงานด้านการขาย การตลาดและการบริการมากกว่า 25 ปี

4 ธันวาคม 2563
09.00 – 16.00 น.

**** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด แวงค็อก (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ทุกองค์กรต้องอาศัยหัวหน้างาน ที่มีทักษะและความสามารถอย่างแท้จริง รวมทั้งต้องมีมุมมองในการบริหารงานในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะงานบริการ ซึ่งเปรียบเสมือนกลไกสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร และเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรได้อย่างชัดเจน หากองค์กรใดขาดหัวหน้างานที่มีความรู้ และทักษะในการบริหารงานบริการ ก็จะส่งผลให้องค์กรนั้นไม่สามารถพัฒนาต่อไปได้

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้ผู้เข้าอบรม ซึ่งเป็นหัวหน้างานบริการ ได้รับความรู้ เทคนิคและเรียนรู้ประสบการณ์ในการพัฒนาตนเองให้เป็นหัวหน้าที่ดี มีความสามารถ เป็นที่ต้องการขององค์กรและลูกน้อง โดยผู้เข้าอบรมจะได้ร่วมทำกิจกรรม **Workshop** และ **Role Play** ที่จัดทำขึ้นเฉพาะให้แก่ผู้เข้าอบรมแต่ละกลุ่มและเมื่อจบการอบรมผู้เข้าอบรมจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ในเรื่องนี้ได้ด้วยตัวตนเอง

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ถึง หัวใจสำคัญของการเป็นหัวหน้างานบริการมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ เทคนิคการบริหารงาน การบริหารลูกน้องในฐานะหัวหน้างานบริการอย่างได้ผล
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ ในเรื่องการบริหารงาน การบริหารลูกน้อง และสร้างผลงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อการบรรยาย

Module 1 : หัวใจสำคัญ....ของการเป็นหัวหน้างานบริการมืออาชีพ

1. เรียนรู้บทบาทและหน้าที่ในฐานะหัวหน้างานบริการ
 - ต่อบริษัท
 - ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
 - ต่อเพื่อนร่วมงาน
2. ความสามารถสำคัญในการบริหารงานและบริหารลูกน้องในฐานะหัวหน้า (Competency)
 - การเข้าใจ และ การประยุกต์ใช้ Core value และ Competency สำหรับหัวหน้างานบริการ
3. **กิจกรรม Workshop การสำรวจ และ วิเคราะห์ ตัวเองของหัวหน้างานบริการ**
4. การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกน้องที่มีผลต่องานบริการ
 - ค้นหาพฤติกรรมของลูกน้องที่มีผลต่อการทำงานบริการ
5. การปรับ Mindset ของลูกน้องให้มีใจรักงานบริการ



6. กิจกรรม Workshop : วิเคราะห์พฤติกรรม...สร้าง Mindset ที่ดีในงานบริการ
7. การปรับตัวของหัวหน้าเพื่อเข้าหาและสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกน้อง และ เพื่อนร่วมงาน

Module 2 : เทคนิคการบริหารงานอย่างทรงพลัง...ในฐานะหัวหน้างานบริการมืออาชีพ

8. การสร้างภาวะผู้นำให้ลูกน้อง...สามารถทำงานได้ด้วยตนเอง
 - กล้าคิด
 - กล้าลงมือทำ
9. การสั่งงาน และ มอบหมายงาน ในฐานะหัวหน้างานบริการมืออาชีพ
 - การสั่งงานอย่างไรให้ได้งานอย่างมีประสิทธิภาพ
 - การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับพนักงานบริการ
10. การสอนงานลูกน้องอย่างไร....ให้เป็นนักบริการมืออาชีพ
 - เทคนิคการสื่อสารประสานงานในงานบริการที่นักบริการต้องรู้!!!
 - มารยาท ลักษณะท่าทาง บุคลิกภาพ และการใช้คำพูดในงานบริการ
 - การแก้ปัญหาและตัดสินใจเฉพาะหน้าเมื่อลูกค้ำร้องเรียน
 - การฝึกให้ลูกน้องรู้จักบริหารอารมณ์ตนเอง (EQ)
- 11. กิจกรรม Role Play การสอนงานอย่างมีประสิทธิภาพ....สร้างนักบริการมืออาชีพ**
12. ทักษะการโน้มน้าวใจและการชมเชยลูกน้องของตนเอง
 - ค้นหาและการสร้างแรงจูงใจเพื่อเป็นแรงผลักดันในการสร้างผลงาน
 - ตัวอย่างการสร้างแรงจูงใจ และ การกล่าวชมเชย
 - **กิจกรรม การจูงใจลูกน้อง อย่างสร้างสรรค์**
13. เทคนิคการประเมินผลงาน และ การพัฒนาลูกน้องให้เป็นนักบริการมืออาชีพ
14. สรุปคำถามและคำตอบที่หัวหน้างานบริการต้องการเรียนรู้

ใบรับรอง: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 4 ธันวาคม 2563					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	4,500.00	315.00	135.00	4,680.00	4,815.00
สมาชิก HIPO	4,300.00	301.00	129.00	4,472.00	4,601.00
พิเศษ! ชำระภายใน 19 พฤศจิกายน 2563 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	4,300.00	301.00	129.00	4,472.00	4,601.00
สมาชิก HIPO	4,000.00	280.00	120.00	4,160.00	4,280.00

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
 ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทราชินี แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว



บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
HIPO TRAINING & CONSULTANCY CO.,LTD.

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

โทรศัพท์: 02-615-4499, 02-615-4477-8

แฟกซ์: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2

เว็บไซต์: www.hipotraining.co.th

อีเมล: hipotraining@gmail.com

ไอดีไลน์: hipotraining

เฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, ผู้บริหาร, หัวหน้างาน, เทคนิคการบริหารงาน, หัวหน้างานบริการ, ลูกน้อง, หัวหน้ามือใหม่