



K Knowledge Management Co., Ltd.

หลักสูตรฝึกอบรมบุคลากร In House Training

ดำเนินการโดย บริษัท เค โนว์ เลจ เมเนจเม้นท์ จำกัด

ผู้อำนวยการหลักสูตร อาจารย์อุดม ไพรเกษตร

ในฐานะเป็นบริษัท ที่รับบริหารการจัดการอบรมและสัมมนาเพื่อฝึกฝนและพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องการเห็นบุคลากรของทุกองค์กรของประเทศมีความเข้มแข็งในการใช้ความรู้ความสามารถ มีความเป็นผู้นำและมีทักษะในการบริหารงาน มีการวางแผนงานที่ดีและเป็นระบบ มีทักษะในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน มีทักษะในการสื่อสารความที่เข้าใจถูกต้อง ทั้งนี้ก็เพื่อพัฒนาองค์กรของตนให้เป็นองค์กรที่เข้มแข็งมีบุคลากรที่สามารถสร้างสรรค์งาน นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จสูงสุดตามเป้าหมาย และเพื่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติต่อไป

รูปแบบการดำเนินงานในการฝึกอบรม

- 1 การจัดอบรมแบบ In House Training ภายในองค์กรหรือนอกสถานที่
- 2 อบรมแบบบรรยายและทำ Work Shop โดยวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

[ขอเสนอหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาบุคลากรขององค์กร](#) ดังนี้

1. หลักสูตร The Leadership “ทักษะการเป็นผู้นำ”

หัวหน้างาน ถือว่าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญยิ่งในการที่ทีมงานไปสู่ความสำเร็จ เนื่องจากจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการอธิบาย ชักจูง ให้เกิดการมีส่วนร่วมในการทำงาน ดังนั้น ผู้นำจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเรียนรู้ทฤษฎี หลักการ วิธีการ เทคนิคการบริหารงานอยู่ตลอดเวลา อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน การพัฒนาหน่วยงาน ให้เจริญก้าวหน้า ผลักดันให้หน่วยงานเป็นที่ยอมรับนับถือ สร้างความศรัทธา มีภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีต่อสังคม ซึ่งก็คือ ความสำเร็จขององค์กรนั่นเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้นำได้ทราบถึงหลักการบริหารงาน การเป็นผู้นำ เทคนิคการปกครองและ การบังคับบัญชา การสร้างทีมงาน ที่ก้าวสู่ความสำเร็จขององค์กร
2. เพื่อให้ผู้นำได้ทราบถึงบทบาทและความรับผิดชอบที่มีต่อบุคคลและฝ่ายต่าง ๆ

หัวข้อการอบรม

- 1 กลยุทธ์การเป็นผู้นำ ในยุคศหัสวรรษใหม่
- 2 บุคลิกภาพของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการนำทีมงานให้ประสบความสำเร็จ
- 3 เทคนิคการพัฒนาภาวะผู้นำ และการจูงใจในการทำงาน

บริษัท เค โนว์ เลจ เมเนจเม้นท์ จำกัด

304 ซอยอินทามระ 45 ถนนสุทธิสาร แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-2693-9638-9 , 08-1924-4473 โทรสาร 0-2693-9636

2. หลักสูตร Excellent Supervisor Skills จิตวิทยาและทักษะการเป็นหัวหน้างาน

ในการเป็นหัวหน้างาน จำเป็นต้องมีความสามารถที่สำคัญอย่างน้อย 2 ประการคือ “เก่งงาน และเก่งคน” หัวหน้างานที่ดีจะเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่าง วิสัยทัศน์องค์กร (Corporate Vision) กับ สถานภาพที่เป็นอยู่ ณ ปัจจุบัน (Current Reality) อีกทั้งยังเป็นผู้ประสานนโยบาย กลยุทธ์ และวิธีปฏิบัติในการะบวนการบริหาร และกระบวนการทดลองทั่วทั้งองค์กร ให้เป็นไปอย่างสอดคล้อง เปี่ยม ด้วยประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การแข่งขันกันระหว่างองค์กรใดๆ จะแพ้-ชนะกันก็ตรงที่ทักษะของหัวหน้างานนั้นๆ เป็น สำคัญ

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะและคุณสมบัติในการเป็นหัวหน้างานที่ดีให้แก่บุคลากรและองค์กร ที่จะต้องมีภาระหน้าที่ (Responsibility) และความรับผิดชอบ (Accountability) ตามหน้าที่งาน (Function Description) ที่จะได้รับ หรือปรับเปลี่ยนสูงขึ้น

หัวข้อการอบรม

- 1 บทบาทหน้าที่ของหัวหน้างาน
- 2 การบริหารคน - การสื่อความหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
 - การสั่งงาน การมอบหมาย การติดตามงาน
 - การร่วมกันทำงานเป็นทีม
- 3 การจูงใจ และให้กำลังใจ
- 4 จิตวิทยาในการทำงานร่วมกับลูกน้อง
- 5 การบริหารทีมงาน

3. หลักสูตร Team Work “การเสริมสร้างศักยภาพการทำงานเป็นทีม”

การจัดกิจกรรมให้พนักงานได้เรียนรู้การทำงานเป็นทีม จะช่วยสร้างทัศนคติที่ดีและ พัฒนาการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งการฝึกอบรมจะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนา ทักษะในการสื่อสาร การประสานงาน มีการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ รู้จักการแก้ไขปัญหาและการ ตัดสินใจ และความร่วมแรงร่วมใจกัน อันเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีม (Team Work)

วัตถุประสงค์

1. พัฒนารูปแบบการทำงานในลักษณะของทีมงาน
2. พัฒนาทักษะการแก้ปัญหา เน้นในเรื่องกระบวนการคิดร่วมกันอย่างเป็นระบบและ สร้างสรรค์
3. ก่อให้เกิดความสามัคคีขึ้นภายในองค์กร

บริษัท เค โนว์ เลจ เมเนจเม้นท์ จำกัด

304 ซอยอินทามระ 45 ถนนสุทธิสาร แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-2693-9638-9 , 08-1924-4473 โทรสาร 0-2693-9636

4. พัฒนาทักษะการสื่อสาร เน้นในเรื่องวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร
5. ก่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องหน้าที่รับผิดชอบ ในฐานะผู้นำ และผู้ตาม
6. กระตุ้นการแสดงออกในเรื่อง ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์
7. เสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเพื่อองค์กร
8. ก่อให้เกิด ความรู้สึกรัก และภักดีต่อองค์กรร่วมกัน

หัวข้อการอบรม

- 1 ความสำคัญของกลุ่มและทีม
- 2 เทคนิคและขั้นตอนสำคัญในการสร้างทีมงาน
- 3 กระบวนการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์
- 4 การปรับสภาพการทำงานของทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5 ความสัมพันธ์ของทีมงานและการบริหาร
- 6 WORK SHOP

4. หลักสูตร Walk Rally พัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมโดยกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

การจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ให้พนักงานได้เรียนรู้การทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยการใช้การฝึกอบรมที่ผสมผสานกิจกรรมกลุ่ม สันทนาการ จะช่วยสร้างทัศนคติที่ดีและพัฒนาการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งการฝึกอบรมจะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการสื่อสาร การประสานงาน การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ และความร่วมมือร่วมใจกัน อันเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีม (Team Work)

วัตถุประสงค์

1. พัฒนารูปแบบการทำงานในลักษณะของทีมงาน
2. พัฒนาทักษะการแก้ปัญหา เน้นในเรื่องกระบวนการคิดร่วมกันอย่างเป็นระบบ
3. ก่อให้เกิดความสามัคคีขึ้นภายในองค์กร
4. พัฒนาทักษะการสื่อสาร เน้นในเรื่องวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร
5. ก่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องหน้าที่รับผิดชอบ ในฐานะผู้นำ และผู้ตาม
6. กระตุ้นการแสดงออกในเรื่อง ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์
7. เสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานเพื่อองค์กร
8. ก่อให้เกิด ความรู้สึกรัก และภักดีต่อองค์กรร่วมกัน

หัวข้อการอบรม วันที่หนึ่ง

- 1 พิธีเปิด แนะนำหลักสูตร แนะนำวิทยากร
 - การเตรียมความพร้อมในการสัมมนา
 - กิจกรรมหลอมละลายพฤติกรรมเพื่อการพัฒนาองค์กร

บริษัท เค โนว์ เลจ เมเนจเม้นท์ จำกัด

304 ซอยอินทามระ 45 ถนนสุทธิสาร แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-2693-9638-9 , 08-1924-4473 โทรสาร 0-2693-9636

(การค้นหาตัวตนแห่งตน, การเปลี่ยนแปลง, การจัดทีมงาน, การแข่งขันทำ
คะแนนกับเพื่อนต่างทีมงาน เล่นเกมโดยใช้ตัวคนจริง และการสูญเสียทีม
สะสมคะแนน เพื่อเป็นทุนในการรวมคะแนน, เกมการบริหารเพื่อแสวงหา
กำไรและเป้าหมาย)

- 2 กิจกรรมสร้างฝันให้เป็นจริง
- 3 ภาคสนาม (ปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมหรือตามวัตถุประสงค์ขององค์กร)
กิจกรรม Walk Rally มีการค้นหา RC เล่นเกมตามฐานกิจกรรมประมาณ 4 ฐาน
 - เกมการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
 - การประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งงานต่อกันมีผลเช่นไร?
 - เกมความเสี่ยงกับการทำงานที่มีเป้าหมาย
 - เกมการสื่อความหมาย
- 4 สรุปกิจกรรมและบูรณาการ

วันที่สอง

- 1 การบรรยาย เรื่องของพลังทุกคนมีเท่ากัน แต่ใช้ไม่เท่ากัน
- 2 การทำความรู้จักกับพลังที่เหลืออยู่
- 3 อุปสรรคของความสำเร็จ
- 4 แจกรางวัลยอดเยี่ยม และยอดเยี่ยม รางวัลสปิริต

5. หลักสูตร Presentation Technique “เทคนิคการนำเสนอ”

การนำเสนอ (PRESENTATION) เป็นหัวใจในการขายความคิดแก่ผู้ฟัง ลดความแตกต่าง
ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง สามารถจัดข้อโต้แย้งจากผู้ฟัง และเป็นการช่วยการตัดสินใจของผู้ฟังในเวลา
ที่จำกัด ส่วนสำคัญดังกล่าว ต้องอาศัยทักษะในการเตรียมตัวของผู้นำเสนอ ทั้งด้านการจัด
เตรียมการ (MEETING ARRANGEMENT) การกำหนดเป้าหมายในการนำเสนอ (OBJECTIVE
SETTING) การจัดระบบข้อความเพื่อการนำเสนอ หรือโครงเรื่อง (AGENDA SETTING) การ
วิเคราะห์ผู้ฟัง (AUDIENCE ANALYSIS) และการจัดเตรียมเอกสาร และสื่อ (HAND OUT &
VISUAL AIDS PREPARATION) เพื่อช่วยในการนำเสนอรวมถึงการใช้ทักษะในการสื่อความหมาย
ให้เหมาะสมกับผู้ฟังประกอบด้วยน้ำเสียง สายตา การใช้คำพูด และบุคลิกภาพ

วัตถุประสงค์

- 1 เพื่อที่จะได้รู้จักการกำหนดเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการนำเสนอ
- 2 เพื่อให้เข้าใจขบวนการสังเกตและปรับแนวทางการนำเสนอ ด้วยการวิเคราะห์ผู้ฟัง
อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3 เพื่อให้สามารถจัดลำดับความคิดเห็นและขบวนการนำเสนอ อย่างมีขั้นตอน และ

บริษัท เค โนว์เลจ เมเนจเม้นท์ จำกัด

304 ซอยอินทามระ 45 ถนนสุทธิสาร แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-2693-9638-9 , 08-1924-4473 โทรสาร 0-2693-9636

เข้าใจง่าย

- 4 เพื่อให้สามารถจัดลำดับข้อมูลได้สมบูรณ์ พร้อมเครื่องใช้ในการนำเสนอ

หัวข้อการอบรม

- 1 หลักการและความสำคัญของการนำเสนอ
- 2 รูปแบบการนำเสนอที่มีประสิทธิผล
- 3 ทักษะและเทคนิคการนำเสนอที่เหมาะสมกับสถานการณ์
 - การวางแผนและการเตรียมการก่อนนำเสนอ
 - ทักษะที่ใช้ในการนำเสนอ
 - การเพิ่มประสิทธิภาพในการพูดเพื่อนำเสนอ

6. หลักสูตร Negotiation “กลยุทธ์ในการเจรจาต่อรอง”

ธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ทำให้ธุรกิจต่างๆ ต้องปรับวิธีการขายและสินค้า เพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่ได้ในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน นอกจากจะปรับวิธีการขายและตัวสินค้าแล้ว พนักงานในธุรกิจต้องปรับวิธีการเจรจาต่อรอง เพื่อให้สินค้าหรือบริการที่ต้องการนำเสนอขายเป็นที่น่าสนใจ

วิธีการในการเจรจาต่อรองเพื่อนำเสนอ เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยในการตัดสินใจของลูกค้า ถ้ามีการนำเสนอที่ดีน่าสนใจ สินค้าหรือบริการนั้นย่อมเป็นที่ดึงดูดความสนใจจากลูกค้าได้ พนักงานที่มีหน้าที่ในการเจรจาต่อรอง ย่อมต้องเรียนรู้หรือพัฒนาศักยภาพในการนำเสนอให้เป็นที่น่าสนใจ ไม่ว่าจะเป็นการใช้น้ำเสียง ท่าทาง ความรอบรู้ในตัวสินค้า จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานขายจะต้องเพิ่มทักษะในการเจรจาต่อรองเพื่อให้การนำเสนองานขายนั้นประสบผลสำเร็จ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะในการเจรจาต่อรอง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รู้ถึงเทคนิคและวิธีการเปิดการเจรจาและปิดการขาย
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ใช้วิธีการนำเสนอให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

หัวข้อการอบรม

- แนะนำโครงการและกิจกรรม
- การประเมินตนเองของผู้เข้ารับการอบรม
- การเจรจาเชิงสร้างสรรค์ ความหมาย
- หลักการและขั้นตอนการวางกลยุทธ์การเจรจาทางธุรกิจ
- หลักการเตรียมตัวเพื่อการเจรจา
- ขั้นตอนการเจรจา
- รูปแบบการเจรจาและเทคนิคการเจรจา

บริษัท เค โนว์ เลจ เมเนจเม้นท์ จำกัด

304 ซอยอินทามระ 45 ถนนสุทธิสาร แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-2693-9638-9 , 08-1924-4473 โทรสาร 0-2693-9636

- การเจรจาเชิงสร้างสรรค์แบบต่างๆ
- การประเมินผลการเจรจาต่อรอง

7. หลักสูตร Time Management “การบริหารเวลาเพื่อความสำเร็จ”

เราคงได้ยินคำที่คนมักกล่าว “ไม่มีเวลา” ซึ่งแท้จริงแล้ว มักเป็นคำอ้างมากกว่า เพราะทุกคนต่างมีเวลา 24 ชั่วโมงเท่ากัน แต่คนที่ประสบความสำเร็จคือ คนที่รู้จักใช้ชีวิตของตนอย่างดีด้วยการรู้จัก “บริหารเวลา” อย่างมีประสิทธิภาพต่างหาก เขาเหล่านี้สามารถใช้เวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าที่สุด และสามารถทำงานได้มากมายที่ช่วยสนับสนุนให้เป้าหมายชีวิตสำเร็จ ดังนั้น “การบริหารเวลา” อย่างเข้าใจจึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่บ่งบอกได้ว่า บุคคลนั้นจะมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตมากน้อยเพียงใด

หลักสูตร “การบริหารเวลาเพื่อความสำเร็จ” ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อช่วยให้ผู้รับการอบรมสามารถพัฒนาทักษะในการจัดสรรเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่การงาน การเรียน ครอบครัว การเข้าสังคม ตลอดจนแผนทิศทางชีวิต ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มผลผลิตภาพในการทำงาน ลดความเครียด เพิ่มความสุข และใช้ชีวิตได้อย่างสมดุลทุกด้าน

วัตถุประสงค์

1. ผู้รับการอบรมได้เข้าใจถึงแนวคิด หลักการ และแนวทางการบริหารเวลาที่ต้องการ
2. ผู้รับการอบรมสามารถวางแผนบริหารเวลาของตนเองได้อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับแผนชีวิตอย่างครบวงจร
3. ผู้อบรมสามารถบ่งชี้ถึงปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารเวลาของตนเอง และหาแนวทางเพื่อแก้ไขได้อย่างชัดเจน

หัวข้อการอบรม

- 1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลา
- 2 บริหารเวลาในการทำงาน
- 3 เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารเวลา
 - เทคโนโลยีที่ช่วยในการบริหารเวลา
- 4 การบริหารเวลาเพื่อการดำเนินสู่เป้าหมาย
 - การจัดลำดับความสำคัญของงาน

บริษัท เค โนว์เลจ เมเนจเม้นท์ จำกัด

304 ซอยอินทามระ 45 ถนนสุทธิสาร แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-2693-9638-9 , 08-1924-4473 โทรสาร 0-2693-9636

8. หลักสูตร Communication Skill การพัฒนาทักษะการสื่อสาร”

การสื่อสารเป็นทักษะพื้นฐานที่สำคัญมากในงานบริการ ไม่ว่าจะเป็นการบริการสื่อสารทางโทรศัพท์ (Call Center) หรือ พบปะโดยตรง (Service Center)

- การสื่อสารที่ดีจะทำให้ลูกค้าประทับใจในบริการ และองค์กร
- การสื่อสารที่ดีจะทำให้ปัญหาต่างๆ มีแนวโน้มในการคลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น
- การสื่อสารที่ดีจะช่วยให้ปัญหาใหญ่ๆ เป็นปัญหาเล็ก เป็นปัญหาเล็กๆ จุกจิกหมดไป
- การสื่อสารที่ดี สร้างความเข้าใจ และ ความสัมพันธ์ที่ดี ทั้งคนในองค์กร (internal) และคนนอกองค์กร (external)

ในทางกลับกัน การสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพ นำมาซึ่งปัญหามากมาย

วัตถุประสงค์

1. ตระหนักและเข้าใจผลของการสื่อสารที่บกพร่อง (Error Communication Consequence)
2. เกิดการพัฒนา และ เปลี่ยนแปลง การสื่อสารให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น
3. สามารถประยุกต์การสื่อสารที่ดีแก่ลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจ (Customer Delight) ในการบริการ และต่อองค์กร
4. สามารถนำการสื่อสารที่ดีสร้างความเข้าใจ และสัมพันธ์ภาพที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อก่อให้เกิดความเป็น Teamwork

หัวข้อการอบรม

1. ความจริงเกี่ยวกับการสื่อสาร
2. การเป็นผู้ฟังที่ดี (Active Listener)
3. การค้นหาความเข้าใจ การจำใจความ
4. สื่อสารอย่างไร ให้ผู้รับสารเข้าใจในสิ่งที่เราสื่อได้อย่างถูกต้อง
5. ลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละคน ในการสื่อสาร
6. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความประทับใจ
7. การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

9. หลักสูตร General Management Process “การจัดการองค์กร”

กระบวนการจัดการองค์กร และการใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ให้นำไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ขององค์กรได้เป็นอย่างดี เพราะทักษะของการบริหารจัดการเป็นทั้งศาสตร์ และ ศิลป์ที่มีความสอดคล้องซึ่งกันและกัน ด้วยการใช้หลักทฤษฎีความรู้ต่างๆ เป็นแนวทางในการจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

บริษัท เค โนว์ เลจ เมเนจเม้นท์ จำกัด

304 ซอยอินทามระ 45 ถนนสุขุมวิท แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-2693-9638-9 , 08-1924-4473 โทรสาร 0-2693-9636

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบถึงหลักการบริหารจัดการ กระบวนการจัดการ และ หลักการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ให้เกิดประสิทธิภาพ และ ประโยชน์สูงสุด

หัวข้อการอบรม

1. เป็นการนำเสนอทฤษฎีการบริหารจัดการ ยุคใหม่
2. หัวใจของการบริหารจัดการองค์การ (Planning, Organizing, Leading, Controlling)
3. การปรับใช้ในหลักการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
4. นำเสนอเทคนิคการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
5. เทคนิคการบริหารจัดการองค์การ เพื่อการจูงใจในการทำงาน
6. เทคนิคการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเพื่อการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

10. หลักสูตร Service Mind การสร้างจิตสำนึกในงานบริการลูกค้า

ในปัจจุบันทุกหน่วยงาน และทุกองค์กร ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน และ ลูกค้านอกสำนักงาน เพราะการดำเนินงานและการสื่อสารด้วยรอยยิ้ม และด้วยความเต็มใจให้ความช่วยเหลือตามภาระหน้าที่ รวมทั้งการให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง

ดังนั้น การให้บริการ จึงเป็นหัวใจหลักที่พนักงานทุกท่าน พึงระลึกรั่วตลอดเวลา แต่การให้บริการที่มีคุณภาพไม่มากเกินไป หรือไม่น้อยเกินไป เป็นสิ่งที่ผู้บริหารมีความต้องการเป็นอย่างยิ่ง เพราะนั่นคือ การที่พนักงานทุกท่านทำงานด้วยใจรักในองค์กร อันจะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรได้อย่างดี

หัวข้อการอบรม

1. แนวคิดการขายและการให้บริการสมัยใหม่
2. ความคาดหวังและที่มาของความคาดหวังของลูกค้า
3. ลักษณะของลูกค้าที่พอใจในสินค้าและบริการของบริษัท
4. หัวใจการบริการสำหรับ ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ
5. เทคนิคการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า
6. มาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อสร้างการบริการที่เป็นเลิศ
 - การบริการก่อนการขาย
 - การบริการระหว่างการขาย
 - การบริการหลังการขาย
7. การตลาดสร้างฐานข้อมูล (Database Marketing)

บริษัท เค โนว์เลจ เมเนจเม้นท์ จำกัด

304 ซอยอินทามระ 45 ถนนสุทธิสาร แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-2693-9638-9 , 08-1924-4473 โทรสาร 0-2693-9636

ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Profile)

รายงานการติดต่อกับลูกค้า (Report on Customer Call)

8. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าด้วย ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า
(Customer Satisfaction Index ; CSI)

11. หลักสูตร Customer Service การบริการและการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

มีคำกล่าวที่ว่า “มุ่งสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ มุ่งสู่การปรับปรุงคุณภาพบริการ” เพราะคำตอบสุดท้ายของความพยายามทั้งหมดที่จะส่งผลให้ธุรกิจอยู่รอด หรือล่มสลาย คือ ลูกค้า และจากสัจธรรมของการประกอบธุรกิจที่ว่า ในโลกธุรกิจทุกวันนี้ การแข่งขันด้านราคา คุณภาพ และเทคโนโลยีของสินค้า แทบจะไม่มีช่องว่างให้ใช้เป็นกลยุทธ์ เพื่อเอาชนะคู่แข่งในระยะยาวได้

การบริการลูกค้า เคยเป็นสิ่งที่ถูกมองข้าม ต้องนำกลับมาบดฟุ่นเสียใหม่ ให้ความสำคัญ พัฒนาพนักงานบริการให้มีความเป็นเลิศ ในด้านนี้อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อดึงดูดและเอาใจลูกค้าให้เกิดการบริโภคแบบซื่อซำ บอกต่อ ขายเพิ่ม และภักดีในตราองค์กร (Brand Loyalty) เพราะทุกองค์กรธุรกิจตระหนักแล้วว่า ถ้าไม่มีลูกค้า ก็ไม่มีธุรกิจ หากไม่ใส่ใจลูกค้าเพียงนิด ธุรกิจมีสิทธิ์ล่มสลายได้

วัตถุประสงค์

1. ทราบถึงแนวคิด และพัฒนาการ ในเรื่องการบริหารจัดการด้านการบริการลูกค้า ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และแนวโน้มที่จะเป็นไป
2. ทราบว่าอะไรคือ Key Success Factors ของงานบริการลูกค้า
3. กระบวนการสร้างมาตรฐานในการบริการลูกค้า เพื่อให้การบริการลูกค้าได้คุณภาพที่เสมอดันเสมอปลาย เพื่อสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า
4. กระบวนการและวิธีการในการรักษาลูกค้าและการดึงลูกค้ากลับคืนมา ผ่านการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าที่ทรงประสิทธิผล

หัวข้อการอบรม

1. ธรรมชาติของงานบริการ กับ ธรรมชาติของลูกค้า
2. กระบวนการปฏิบัติการมีอาชีพ (เตรียมตัว - ติดต่อสื่อสาร - ติดตาม)
3. แนวคิดใหม่ : ลูกค้า ไม่ใช่พระเจ้า แต่เป็น แขกคนสำคัญ (Be My Guest)
4. GIFT : ขั้นตอนการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า
5. H-E-A-R-T: เทคนิคการจัดการกับอารมณ์โกรธ และข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมืออาชีพ
6. เทคนิคการสร้างความสุขให้ลูกค้าไม่คาดหวังในบริการจนสูงเกินความสามารถ
7. การปรับปรุงคุณภาพบริการลูกค้า (Improving Service Quality)

บริษัท เค โนว์ เลจ เมเนจเม้นท์ จำกัด

304 ซอยอินทามระ 45 ถนนสุทธิสาร แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-2693-9638-9 , 08-1924-4473 โทรสาร 0-2693-9636

8. ระบบการบริหารกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า
9. อำนาจและระดับการตัดสินใจในการเรียกร้องจากลูกค้าแต่ละลักษณะ
10. การ Coaching ในแต่ละสถานการณ์ที่ยุ่งยาก
11. การสร้าง Service Champion ให้เกิดขึ้น
12. การวางมาตรฐานการบริการลูกค้า (Customer Service Standard)
 - External Customer Satisfaction
 - Internal Customer Satisfaction
 - Leading the Way
13. การสร้างวัฒนธรรมในงานบริการ

12 หลักสูตรอบรมเชิงปฏิบัติ “ฝึกคิดเชิงธุรกิจด้วยการเกมกระแสดเงินสด (Cash Flow 101)”

หลักการและเหตุผล

โลกเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน บุคลากรขององค์กรจำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจทางด้านธุรกิจแนวคิดทางด้านธุรกิจ(Business Mind) การเสาะแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ (Business Opportunity) การบริหารการเงิน (Financial Management) และพื้นฐานการลงทุน (Investment Basic) แม้ว่าบทบาทหน้าที่ของบุคลากรเหล่านั้นจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับเรื่องที่กำลังกล่าวมาโดยตรงก็ตาม แต่เนื่องจากการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถที่จะแข่งขันได้อย่างยั่งยืนจำเป็นต้องมีที่ทุกๆคนในองค์กรจะต้องมีความรู้และความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน

ด้วยบริษัท เค โนว์ เลจ เมเนจเม้นท์ จำกัด โดยอาจารย์อุดม ไพรเกษตร ในฐานะที่ได้รับมอบสิทธิการจัดอบรมโดยใช้เกมกระแสดเงินสด Cash Flow 101 ของคุณโรเบิร์ต ที คियोซากิ ผู้เขียนหนังสือชุด “พ่อรวยสอนลูก (Rich Dad Poor Dad)” ได้จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ “ฝึกคิดเชิงธุรกิจด้วยการเกมกระแสดเงินสด (Cash Flow 101)” ขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถมีความรู้ และความเข้าใจทางด้านธุรกิจแนวคิดทางด้านธุรกิจ(Business Mind) การเสาะแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ (Business Opportunity) การบริหารการเงิน (Financial Management) และพื้นฐานการลงทุน (Investment Basic) โดยที่ผู้เข้ารับการอบรมไม่จำเป็นต้องมีพื้นฐานในเรื่องดังกล่าวมาก่อน

บริษัทฯ เล็งเห็นว่าหลักสูตรฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ “ฝึกคิดเชิงธุรกิจด้วยการเกมกระแสดเงินสด (Cash Flow 101)” จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรของท่าน ทั้งนี้เพราะหลักสูตรนี้ ได้มีโอกาสนำไปอบรมให้กับนิสิตและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั้งในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท สถาบันทางการเงินทั้งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธนาคาร และบริษัทประกันชีวิต ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวนมาก บริษัทฯ จึงได้นำเสนอหลักสูตรดังกล่าวให้แก่องค์กรของท่าน เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรต่อไป

บริษัท เค โนว์ เลจ เมเนจเม้นท์ จำกัด

304 ซอยอินทามระ 45 ถนนสุทธิสาร แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-2693-9638-9 , 08-1924-4473 โทรสาร 0-2693-9636

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถที่จะเข้าใจแนวคิดทางด้านธุรกิจ(Business Mind) การเสาะแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ (Business Opportunity) การบริหารการเงิน (Financial Management) และพื้นฐานการลงทุน (Investment Basic)
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ประสบการณ์ต่างๆทางธุรกิจจากสถานการณ์จำลอง ซึ่งจะช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความสามารถในการคิดและการตัดสินใจทางธุรกิจที่ดีขึ้น
3. เพื่อให้ฝ่ายพัฒนาบุคลากร ได้มีโอกาสประเมินผู้เข้ารับการอบรมว่ามีความรู้และความเข้าใจแนวคิดทางด้านธุรกิจ(Business Mind) การเสาะแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ (Business Opportunity) การบริหารการเงิน (Financial Management) และพื้นฐานการลงทุน (Investment Basic) มากน้อยเพียงใด

รูปแบบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

1. การทำแบบทดสอบทั้งก่อน (Pre Test)และหลังอบรม(Post Test) เพื่อสามารถที่จะประเมินผู้เข้ารับการอบรมได้ว่ามีความรู้และความเข้าใจในสิ่งที่ได้รับจากการอบรมไปมากน้อยเพียงใด
2. การบรรยายโดยวิทยากร เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถที่จะเข้าใจแนวคิดทางด้านธุรกิจ(Business Mind) การเสาะแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ (Business Opportunity) การบริหารการเงิน (Financial Management) และพื้นฐานการลงทุน (Investment Basic)
3. การฝึกอบรมโดยใช้ “เกมกระแสเงินสด(Cash Flow 101)” เป็นสื่อเพื่อให้เข้าใจแนวคิดทางด้านธุรกิจ(Business Mind) การเสาะแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ (Business Opportunity) และการบริหารการเงิน (Financial Management) ซึ่งจะแบ่งผู้เข้ารับการอบรมเป็นกลุ่มๆละ 5 คน โดยที่แต่ละกลุ่มจะมีผู้ช่วยวิทยากรทำหน้าที่ดูแลกิจกรรมต่างๆระหว่างการฝึกอบรมโดยเกม
4. การให้คำปรึกษาโดยวิทยากร ในระหว่างการฝึกอบรมโดยใช้เกม วิทยากรจะให้คำแนะนำการแก่ผู้เข้าอบรมเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม

จำนวนผู้เข้ารับการอบรม

จำนวนผู้เข้าอบรม 30 ท่าน (โดยจัดฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละไม่เกิน 5 คน)

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

1. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ **60,000** บาท(หกหมื่นบาทถ้วน) ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%

บริษัท เค โนว์ เลจ เมเนจเม้นท์ จำกัด

304 ซอยอินทามระ 45 ถนนสุทธิสาร แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-2693-9638-9 , 08-1924-4473 โทรสาร 0-2693-9636

ค่าใช้จ่ายนี้ บริษัทฯ รับผิดชอบดังนี้

- 1) ค่าตอบแทนวิทยากร
 - 2) ค่าตอบแทนผู้ช่วยวิทยากร
 - 3) ค่าเอกสารประกอบการอบรม
 - 4) ค่าแบบทดสอบ ESBI และค่าประมวลผล
 - 5) ค่าเดินทางของวิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร (เฉพาะในกรุงเทพฯ)
2. กรณีที่จัดอบรมต่างจังหวัด ทางลูกค้าจะต้องรับผิดชอบค่าเดินทาง ค่าอาหารและค่าที่พักของวิทยากรและผู้ช่วยวิทยากรด้วย
 3. กรณีที่มีผู้เข้าอบรมเกินกว่า 30 คนต่อรุ่น ทางบริษัทฯ จะคิดค่าอบรมเพิ่มขึ้น 2,000 บาท (สองพันบาทถ้วน) ต่อผู้เข้าอบรมที่เพิ่มขึ้น 1 คน

ระยะเวลาในการอบรม

เวลาในการอบรมเชิงปฏิบัติการ จำนวน 7 ชั่วโมง

จำนวนผู้เข้าอบรม

แต่ละหลักสูตรไม่เกิน 30 คน (ยกเว้น Walk Rally)

ทีมวิทยากรประกอบด้วย

ศ.ดร.เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฐ์	ผศ.ดร.วิจิต ่ออ์น
ผศ.ชื่นจิตต์ แจ้เจนกิจ	อาจารย์พีรพงษ์ กิติเวชโกคาวัฒน์
อาจารย์ณรงค์เวย์ วจนพานิช	อาจารย์พรเทพ จันทนาวิ
อาจารย์วิชัย ว่องศิลป์วัฒนา	อาจารย์ธานินทร์ สุวงศ์วาร
อาจารย์ปรีดา ตัดติเวสส	อาจารย์ยงยุทธ พีระพงศ์พิพัฒน์
อาจารย์อุดม ไพโรเกษตร	อาจารย์ไววิทย์ แสงอลังการ
อาจารย์วรพจน์ นิลจ	เป็นต้น

.....▶▶▶▶

ทั้ง 12 หลักสูตรจัดทำในรูปแบบของ **In House Training**

สนใจสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ

คุณวรพจน์ นิลจ ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม

บริษัท เค โนว์เลจ เมเนจเม้นท์ จำกัด

304 ซอยอินทามระ 45 ถนนสุทธิสาร แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-2693-9638-9 หรือ 08-1924-4473 โทรสาร 0-2693-9636

บริษัท เค โนว์เลจ เมเนจเม้นท์ จำกัด

304 ซอยอินทามระ 45 ถนนสุทธิสาร แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 0-2693-9638-9 , 08-1924-4473 โทรสาร 0-2693-9636