



โครงการอบรม Online by Zoom Meeting

หลักสูตร “การสร้างจิตสำนึกในการบริการ (Service Mind Building)” รุ่นที่ 3

วันอังคารที่ 26 เมษายน 2565

ณ Host MUT Training Center

การเปิดเสรีกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในต้นปี 2016 จะกลายเป็นโอกาสสำคัญที่จะทำให้องค์กรเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งเป็นตัวการสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ และกุญแจสำคัญคือ คนทำงานในองค์กรจะต้องเป็น “Knowledge Worker” เพื่อเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร ดังนั้น การที่พนักงานในองค์กรได้มีการสร้างจิตสำนึกในการบริการโดยเฉพาะงานก่อสร้างที่จะต้องพัฒนากระบวนการก่อสร้างให้แล้วเสร็จทันตามกำหนดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนั้น การแสดงพฤติกรรมต่อลูกค้านั้นจะเกิดขึ้นจากการมี “จิตสำนึกในการบริการ (Service Mind)” ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความตระหนักและเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (ภายในและภายนอกองค์กร) รวมทั้งการแสดงออกที่จะช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือแก่ลูกค้า ตลอดจน การสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นการที่จะดึงดูดใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้สินค้าและบริการ หากองค์กรใดมีการบริการที่ดีเยี่ยมทำให้น่าคู่แข่งไปได้หนึ่งก้าวแล้ว ทั้งนี้ จิตสำนึกในการบริการนั้นจะเป็นความสามารถ (Competency) อย่างหนึ่งซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานทุกคน ทุกระดับตำแหน่งงาน มีความสามารถด้านนี้เหมือนกัน ซึ่งความสามารถด้าน “จิตสำนึกในการบริการ” ได้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ในการวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน

ดังนั้น การอบรมหลักสูตร การสร้างจิตสำนึกในการบริการ จึงเกิดขึ้นเพื่อค้นหาวิธีการการให้บริการงานก่อสร้างที่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และ เพื่อหาต้นแบบ Best Practice ของพนักงานด้านบริการที่มีจิตสำนึกในการบริการเพื่อทำให้องค์กรมีความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืนได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีจิตสำนึกในการบริการ
2. เพื่อเสริมสร้างให้ผู้เข้าอบรมเป็นผู้ที่มีจิตสำนึกในการบริการงานที่มีคุณภาพ
3. เพื่อลดปัญหาการแสดงพฤติกรรมที่ไม่ดีต่อลูกค้า ซึ่งอาจจะเกิดผลกระทบต่อองค์กรต่อไปในระยะยาว
4. เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเพื่อดึงดูดใจให้เข้ามาซื้อสินค้าและใช้บริการต่อไป
5. เพื่อใช้ความสามารถด้าน “จิตสำนึกในการบริการ” มาเป็นเกณฑ์ในการประเมินผลปฏิบัติงานต่อไป

รายละเอียดหลักสูตร

1. ความหมายและบทบาทความสำคัญของการมีจิตสำนึกในการบริการ
2. การสร้างบุคลิกภาพในการบริการ
3. การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า และการสังเกตพฤติกรรมลูกค้า
4. เทคนิคการสร้างจิตสำนึกในการบริการ
5. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อค้นหา Best Practice

ประโยชน์ที่จะได้รับการอบรม

1. ได้พนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ
2. ได้เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการงาน
3. ได้เกณฑ์การประเมินความสามารถด้าน จิตสำนึกในการบริการงาน
4. ได้เพิ่มความภาคภูมิใจในตนเองและงานที่ทำ

/ 5. ได้สร้างสายสัมพันธ์...

5. ได้สร้างสายสัมพันธ์ต่อลูกค้าเพื่อเป็นการบอกปากต่อปากว่า เป็นพนักงานที่มีจิตสำนึกบริการที่ดี และยอดเยี่ยม
6. เพื่อสามารถเพิ่มมูลค่าในการบริการได้

วิทยากร

● ผศ.ดร.ชื่นสุมล บุนนาค

รองผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

วุฒิการศึกษา

- ปริญญาตรี วารศาสตรบัณฑิต วิชาเอก ภาพยนตร์และภาพนิ่ง ม.ธรรมศาสตร์
- ปริญญาโท วารศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอก การวิจัยการสื่อสาร ม.ธรรมศาสตร์
- ปริญญาเอก PhD. Communication วิชาเอก Media and Cultural Studies Cardiff University, UK
- ปรเมศวร์บัณฑิต หลักสูตร การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไปสู่องค์กรยุคใหม่ รุ่นที่ 16 คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ประสบการณ์

- รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจ ฝ่ายกิจการนักศึกษาและประชาสัมพันธ์ และหัวหน้าสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
- หัวหน้าสาขาวิชาเศรษฐศาสตร์สารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ ม.เทคโนโลยีมหานคร
- คอลัมนิสต์ และผู้สื่อข่าว หนังสือพิมพ์มติชน, หนังสือพิมพ์ ประชาชาติธุรกิจรายสัปดาห์, นิตยสารคู่สร้างคู่สม
- ผู้สื่อข่าวการศึกษา หนังสือพิมพ์ผู้จัดการ
- ผู้ช่วยโปรดิวเซอร์ บริษัท ฟิโนมินา จำกัด

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานทุกระดับ แบ่งการอบรม On Site งาน

รูปแบบการอบรม

บรรยาย แบ่งกลุ่มกิจกรรม และ ทำ Workshop (Virtual Class Online by Zoom Meeting)

วัน เวลา

จำนวน 1 วัน

วันอังคารที่ 26 เมษายน 2565 เวลา 09.00 – 16.00 น.

สถานที่

Host MUT Training Center

จำนวนรับ

30 คน

ค่าลงทะเบียนอบรม

คนละ 2,500 บาท (ลด 10% ฝ่าวิกฤตโควิดไปด้วยกัน เหลือ 2,250 บาท)

(ฟรีเอกสารประกอบการอบรมแบบลิงค์ดาวด์โหลด และวุฒิบัตร)

โปรโมชั่น : สมัครอบรมลด 10%

: สมัครเข้าอบรม 3 คน แถม 1 คน (เฉลี่ยคนละ 1,875 บาท)

: สมัครเข้าอบรม 5 คน แถม 2 คน (เฉลี่ยคนละ 1,785.71 บาท)

: ศิษย์เก่า, นักศึกษา(ที่ยังไม่ประกอบอาชีพ) และบุคลากรของ ม.มหานคร ลด 20%

(ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีได้)

การรับวุฒิบัตร

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีเวลาเข้าอบรมรวมไม่น้อยกว่า 75% ของระยะเวลาการฝึกอบรมตลอดหลักสูตร จะได้รับวุฒิบัตรจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

/ กำหนดการรับสมัคร...

กำหนดการรับสมัคร

ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป - 1 เมษายน 2565

(กรุณาส่งใบสมัครที่แนบส่งมา จำนวน 30 คนเท่านั้น)

วิธีการสมัครและชำระเงิน

1. วิธีการสมัคร มี 3 วิธี

- ทางโทรศัพท์ สำรองที่นั่ง หมายเลข 0 2988 3655 ต่อ 2333-4, 2360-1, 09 2246 4638
- ทางโทรสาร ส่งใบสมัครมาที่หมายเลข 0 2988 4040
- ทาง E-mail: training.mut@gmail.com, Line ID: @muttraining

2. วิธีการชำระเงิน มี 2 วิธี

- ส่งจ่ายเช็คในนาม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร ส่งไปที่สำนักฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- โอนเงินผ่านธนาคารกรุงเทพ สาขาหนองจอก บัญชีสะสมทรัพย์ ชื่อ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร เลขที่ 217-0-05142-5 ส่งเอกสารการโอนเงินไปที่สำนักฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

3. วิธีส่งใบสมัครและหลักฐานการชำระเงิน

- ส่งใบสมัครพร้อมหลักฐานการชำระเงินไปที่ สำนักฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล F503 ชั้น 5 อาคาร F มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร เลขที่ 140 ถนนเชื่อมสัมพันธ์ เขตหนองจอก กรุงเทพฯ 10530 โทรศัพท์ 0 2988 3655, 0 2988 3666 ต่อ 2333-4, 2360-1 โทรสาร 0 2988 4040
- ทาง E-mail: training.mut@gmail.com, Line ID: @muttraining หรือ โทรสาร 0 2988 4040

รับจำนวนจำกัด สมัครก่อน มีสิทธิก่อน