



# ศาสตร์ในการพัฒนา และสร้างสรรค์ภาวะในงานบริการ

## วิทยากร: อาจารย์ไพรัช วันสมบัติไพศาล

ปริญญาโทการตลาด ม.รามคำแหง, ปริญญาตรี โทรคมนาคม ม.เทคโนโลยีมหานคร  
เป็นอาจารย์พิเศษให้กับภาครัฐ อาทิ กระทรวงมหาดไทย, กระทรวงการคลัง, ศูนย์ฝึกอบรมกรุงเทพฯ,  
TOT, CAT Telecom และเป็นที่ปรึกษาให้กับทั้งภาครัฐและเอกชนด้านบุคคล งานขายการตลาด บริการ  
อาทิ บจก. เมืองไทยเมเนจเม้นท์, บจก. สมมาตร คอร์ปอเรท แอนส์ เซอร์วิส, บจก. น่านมไทย,  
บจก. เอ็นเค ปรินต์ติ้ง เทคโนโลยี, บจก. บั้งจวนหลี มีความชำนาญมากด้วยประสบการณ์ตรง

23 กุมภาพันธ์ 2561

09.00 – 16.00 น.

**\*\* โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

\*สถานที่จัดสัมมนาอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการ/แนวความคิด

การติดต่อสื่อสารสำหรับงานบริการระหว่างพนักงานบริการและลูกค้า มีความสำคัญอย่างมากต่องานบริการที่เกิดขึ้น ประกอบกับช่วงระยะเวลาที่จำกัดและไม่แน่นอนต่อการสื่อสารในแต่ละครั้งดังนั้นการสื่อสารด้วยการใช้วาจาที่ศิลปะที่สร้างสรรค์กับลูกค้าจึงส่งผลลัพธ์ที่แสนวิเศษหลายประการ เป็นการส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับตัวของพนักงานบริการเองและองค์กร ที่สำคัญ วาจาที่ศิลปะยังช่วยสร้างการจดจำตราตรงที่ประทับใจให้กับลูกค้า

เมื่อไรก็ตามที่ลูกค้านึกถึงงานบริการนั้นๆ ลูกค้าจะนึกถึงองค์กรที่ได้สร้างการจดจำที่ตราตรงใจไว้เสมอ ซึ่งวาจาที่ศิลปะก็ไม่ต่างอะไรกับตราสัญลักษณ์ขององค์กรที่จะช่วยสร้างการจดจำในอีกรูปแบบหนึ่งต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ พนักงานบริการจึงควรมีความรู้และหลักการที่ถูกต้องในการใช้วาจาที่ศิลปะต่อลูกค้า

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้พนักงานบริการ ได้มีการพัฒนาวาจาที่ศิลปะในงานบริการ รวมไปถึงการสร้างบุคลิกภาพที่ช่วยเสริมส่งให้วาจาที่มีความน่าเชื่อถือ จูงใจ จดจำ ตราตรงต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นการช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับพนักงานบริการและสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กรที่นำเสนอานบริการให้กับลูกค้า

วาจาที่สร้างสรรค์ เป็นการสร้างมูลค่าเพิ่ม 4 ประการให้เกิดขึ้น คือ

- 1) มูลค่าเพิ่มให้กับตัวเอง
- 2) มูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร
- 3) มูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้า
- 4) มูลค่าเพิ่มต่อโอกาสที่มองไม่เห็น

“วาจาที่สร้างสรรค์สิ่งวิเศษให้เกิดขึ้นได้เสมอ”

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้นำความรู้ในศาสตร์ของวาจาในงานบริการไปใช้ได้ถูกต้อง
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้ทักษะทั้งหมดเกี่ยวกับศาสตร์ของวาจาที่ผู้เข้ารับการอบรมบริการควรมี
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ก้าวไปสู่การเป็นผู้เข้ารับการอบรมบริการระดับมืออาชีพ
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้นำความรู้ไปปรับประยุกต์สร้างสรรค์ภาวะในงานบริการให้สอดคล้องกับธุรกิจขององค์กร

## เนื้อหาหลักสูตร

1. วาะนั้น สำคัญไฉน
2. เรียนรู้ถึงความสำคัญของวาตะสำหรับงานบริการ
3. วิเคราะห์ความสามารถของตัวเอง ค้นหาจุดอ่อนจุดแข็งเสริมสร้างความมั่นใจในวาตะ
4. วิเคราะห์วาตะของตัวเองค้นหาจุดอ่อนจุดแข็ง เสริมสร้างวาตะอย่างสร้างสรรค์
5. หลักการของวาตะในงานบริการ
  - โครงสร้างของวาตะ
  - องค์ประกอบของวาตะ
  - การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็ง เพื่อสร้างความมั่นใจในการบริการ
  - วาตะที่สร้างสรรค์และจงใจ
  - วาตะที่สร้างการจดจำ
6. Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
  - ระดมสมอง กลุ่มสัมพันธ์ สร้างสรรค์วาตะอย่างไรให้ลูกค้าประทับใจ
  - วิทยากรชี้จุดที่ควรปรับปรุง
  - วิทยากรให้ผลลัพธ์ที่ได้ของเวิร์กช็อปนี้
7. ขั้นตอนการพัฒนาบุคลิกภาพเสริมส่งวาตะของผู้ให้บริการอบรมบริการ
8. การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอก
  - กริยาท่าทางท่วงท่าต่างๆการยืน การเดิน การนั่ง สีหน้า แววตาท่าทางประกอบ
  - การแต่งกายและเครื่องประดับ
  - การดูแลร่างกาย การดูแลผิวพรรณ การแต่งทรงผม การแต่งหน้า
  - การดูแลน้ำเสียง
9. การพัฒนาบุคลิกภาพภายใน
  - การมีทัศนคติที่ดี มองโลกในด้านบวก
  - การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์
  - การปรับอารมณ์และความรู้สึกภายใน เพื่อสร้างพลังต่องานบริการ
  - การปรับกรอบความคิดให้สอดคล้องต่องานบริการ เพื่อสร้างประสิทธิผลที่ดีให้กับงานบริการ
10. เทคนิคการพัฒนาและสร้างสรรค์วาตะในงานบริการ
11. ปัจจัยแห่งความสำเร็จการสร้างสรรควาตะในงานบริการ
12. กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร
13. Workshopแบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
  - ให้โจทย์แสดงบทบาทการสร้างสรรควาตะและบุคลิกภาพประกอบ
  - ผู้ให้บริการอบรมและวิทยากร ร่วมกันวิเคราะห์ความสำเร็จของแต่ละกลุ่มที่น่าเสนอ
  - กลุ่มที่มีวาตะและบุคลิกภาพประกอบที่ดีที่สุด จะได้รับของรางวัลจากทางวิทยากร
  - วิทยากรให้ผลลัพธ์ที่ได้ของเวิร์กช็อปนี้
14. สรุปเนื้อหาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์จากผู้ให้บริการอบรม
15. ข้อคิดฝากให้กับผู้ให้บริการอบรม เพื่อนำกลับไปฝึกปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

**ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด**



อัตราหลักสูตร(ต่อ 1 ท่าน)

<b>ชำระภายในวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2561</b>					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,900.00	273.00	117.00	4,056.00	4,173.00
สมาชิก HIPO	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
<b>พิเศษ! ชำระภายในวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2561 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)</b>					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
สมาชิก HIPO	3,400.00	238.00	102.00	3,536.00	3,638.00

**วิธีการชำระเงิน:**

- โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
  - ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
  - 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
- ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
- หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0  
**บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด**  
**40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิท แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**
- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

**รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:**

HIPO Training and Consultancy Co., Ltd.  
Telephone: 02-615-4499, 02-615-4477-8  
Fax: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2  
Website: [www.hipottraining.co.th](http://www.hipottraining.co.th)  
E-mail: [hipottraining@gmail.com](mailto:hipottraining@gmail.com)  
ID Line: hipottraining  
Facebook: [www.facebook.com/HIPOtraining](http://www.facebook.com/HIPOtraining)

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, พัฒนา, สร้างสรรค์, วาทะ, บุคลิกภาพ