



Beyond... Relationship Management in 4.0 ERA

จุดประกาย ... การบริหารความสัมพันธ์ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง

หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากปัญหาเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน แนวโน้มของธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น

- ความคาดหวังของลูกค้าเพิ่มสูงขึ้น อย่างมาก
- ลูกค้า ยิ่งมามีข้อมูลมากขึ้น รุ่มากขึ้น เปรียบเทียบมากขึ้น
- ลูกค้าได้รับบริการที่ดีขึ้นๆ ทำให้ลูกเริ่มเคยตัว และใส่ใจกันมากขึ้น
- ลูกค้าต้องการการบริการที่ประทับใจมากขึ้นๆ

ดังนั้น....

การทำงานและบริการลูกค้าในรูปแบบธรรมดาเดิมๆ อาจไม่สามารถตอบสนองกับความคาดหวังของลูกค้าได้ ทั้งๆที่พนักงานมีความพยายามที่จะให้บริการได้อย่างเต็มที่อาจเพียงพอเพราะว่าพนักงานหลายคนยังไม่เข้าใจว่า โลกธุรกิจมีความเปลี่ยนแปลง ทำให้ความความหวังของลูกค้าเปลี่ยนไปในทางที่สูงขึ้นทุกวันๆ เราจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เป็นเชิงรุก (Proactive) มากขึ้นๆ เพื่อตอบสนองให้ทันต่อความคาดหวังของลูกค้า

ฉะนั้น การเข้าใจความคาดหวัง และไลฟ์สไตล์ที่เปลี่ยนไปของลูกค้า จึงเป็นบันไดขั้นแรกที่จะนำไปสู่การพัฒนา การเปลี่ยนแปลงการบริการ การตอบสนองต่อลูกค้า และนำไปสู่ความก้าวหน้าความสำเร็จทางธุรกิจต่อไป

หลักสูตรนี้ จึงได้ออกแบบมาเพื่อ กระตุ้นให้ผู้เรียนเข้าใจว่าโลกกำลังเปลี่ยนไป ลูกค้าของเราเปลี่ยนไปมาก และที่สำคัญ เราต้องเร่งเปลี่ยนแปลง เร่งพัฒนา และสรรค์สร้างงานบริการรูปแบบใหม่ๆ ให้โดนใจลูกค้ามากขึ้น เพื่อส่งเสริมให้องค์กรก้าวสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

"ขอให้ทุกท่านประสบแต่ความสุข ความสำราญใจ และ ความโชคดีเทอญ"



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •
Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041
E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com



หัวข้ออบรม

Module 1 :: Change Management

- ความสำคัญ ของการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ในยุคปัจจุบัน
- ตัวอย่าง องค์กรที่เปลี่ยนแปลง และ ไม่เปลี่ยนแปลง
- ความท้าทายในการดำเนินธุรกิจในโลกปัจจุบัน
- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจในอนาคต
- ความเร็วในการเปลี่ยนแปลงของโลก (Exponential Technology)
- ความท้าทายในโลกยุคใหม่ และความล้มเหลวของธุรกิจแบบเดิมๆ (Disruptive)
- แนวโน้มของการทำธุรกิจของโลกยุคใหม่ (Age of Digital)
- การมีทัศนคติเชิงบวก ต่อการเปลี่ยนแปลง (Positive Thinking)
- สมการแห่งการเปลี่ยนแปลง

Module 2 :: Customer Relationship Management

- ความคาดหวังของลูกค้า :: ภัยแจดอกแรกแห่งความสำเร็จทางธุรกิจ
- โลกที่เปลี่ยนไป ... ลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงมาเข้าใจ
- พฤติกรรม (Life Style) ของลูกค้าในยุคใหม่
- Workshop :: จากความคาดหวังของลูกค้า ... นำมาสู่ การสร้างความสัมพันธ์อย่างเหนือชั้น
- แนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อเข้าใจ และสามารถตอบสนองลูกค้าอย่างเกินความคาดหมาย
- แนวทางพัฒนาตนเองสู่ความเป็น Partner กับลูกค้า
- เคล็ดลับในการสร้างความประทับใจ ด้วยบริการอย่างเหนือชั้น
- บุคลิกภาพ และ Business Manner ในการเข้าพบลูกค้าองค์กร
- สุดยอดทัศนคติเชิงบวก ในการบริการลูกค้า
- สรุป คำถาม คำตอบ...
- ปิดการสัมมนา ด้วยกิจกรรมสร้างความประทับใจ





แนวทางการสัมมนา

ผมได้เน้นการสัมมนาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นผมจึงได้ออกแบบการฝึกอบรมให้มืองค์ประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้งการนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมีเกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม โต้ตอบกันอยู่ตลอดเวลา

ผมจึงสามารถให้ความมั่นใจแก่ท่านได้ ว่าผู้เข้าอบรมจะเต็มเปี่ยมด้วยสาระ ความรู้ ความสนุกสนานต่อการเรียนรู้ รวมทั้งกำลังใจ แรงบันดาลใจที่วิทยากรได้สอดแทรกให้ตลอดการฝึกอบรม

ผลที่ได้ คือ

- สร้างบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ มีความสนุกสนาน เป็นกันเอง กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก
- สร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้เข้าอบรม
- กระตุ้นให้พนักงานตอบคำถาม และ แสดงความคิดเห็น
- สอดแทรกบทเรียนการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย
- สอดแทรกบทเรียนของการให้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้าอบรม





เกี่ยวกับ วิทยากร....

อ.ไววิทย์ แสงอลังการ หรืออีกชื่อหนึ่งของผู้เข้าอบรมมักเรียกอย่างคุ้นเคยว่า **อ.ไวท์** เป็นหนึ่งในผู้มีพรสวรรค์ในการสรรค์สร้างการฝึกอบรม สัมมนา ให้เป็นเรื่องสนุก ให้ผู้เข้าอบรมเปี่ยมด้วยความสุข กำลังใจ แรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นจุดกำเนิดแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาตลอดชีวิต

อ.ไวท์ ได้หันมาเป็นวิทยากรมืออาชีพ เมื่อ 10 ปีที่ผ่านมา และเป็นวิทยากรที่ทาสถิติ โดยได้ถูกรับเชิญให้ไปบรรยายกับองค์กรชั้นนำทั่วประเทศมาแล้วมากกว่า 1,000 บริษัท สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.MrWaiwit.com



อ.ไวท์ ไววิทย์ แสงอลังการ

วิทยากรชั้นนำบรรยายมากกว่า 1,000 องค์กร
Managing Director :: Service Professional

อดีต ...

- ผู้บริหาร Federal Express (FedEx)
- ผู้บริหาร AIS (Advance Info Service)
- ผู้บริหาร Chevalier (Thailand)
- วิศวกรดาวเทียม สถานีดาวเทียมไทยคม

☎ 086666 2121 ✉ Waiwit@MrWaiwit.com 📺 Waiwit007 🌐 www.MrWaiwit.com



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •
Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041
E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com