

# Customer Focused Management 4.0

6-7 JUNE 2019  RENAISSANCE BANGKOK

## KEY LEARNING POINTS

Asia Dyna Forum (ADF) ขอนำเสนอหลักสูตร “การบริหารจัดการที่มุ่งเน้นลูกค้ายุค 4.0” ที่ได้รับการออกแบบจากผู้เชี่ยวชาญอดีตผู้บริหารระดับสูงขององค์กรชั้นนำที่เป็นห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ทั้ง 3 แห่งของเมืองไทย ที่ต้องดูแลลูกค้าและทีมงาน Customer Service ทั่วประเทศ เกือบ 24 ชั่วโมง ผู้คว่ำหวอดในการบริหารด้านการค้าปลีกและการตลาดมากกว่า 25 ปี

หลักสูตรนี้ครอบคลุมกระบวนการในการบริหารจัดการ การบริการลูกค้า (Customer Service Management) ตั้งแต่การเข้าใจคน ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่สุด การบริการจนถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เน้นการโค้ชทีมงาน การคัดเลือกทีมงาน การสร้างและจัดการทีมอย่างมีประสิทธิภาพ และสิ่งที่จะต้องจำเป็นอย่างยิ่งในเรื่องของการจัดการดูแลลูกค้าที่ยุ่งยาก (Dealing with Difficult Customers)

หลักสูตรนี้เป็น **INTERACTIVE WORKSHOP** ที่ผู้เข้าอบรมจะได้ฝึกการใช้โมเดลกลยุทธ์การบริการลูกค้าต่างๆ ได้เรียนรู้เครื่องมือระดับโลก MBTI, ฝึก Role Play, การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion), วางแผน Customer Service Standard, ออกแบบ Customer Satisfaction Survey ได้ลงมือทำจริงทุกขั้นตอน และตัวอย่าง BEST PRACTICES พร้อมคำแนะนำอย่างใกล้ชิดจากอาจารย์ผู้สอนที่มีประสบการณ์ตรง ซึ่งผู้เข้าอบรมสามารถนำเทคนิคและทักษะเหล่านี้ไปถ่ายทอดกับพนักงานและทีมงานต่อไป

## ABOUT COURSE LEADER

- อาจารย์พิเศษ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ (PIM)
- Master Coach และ Executive Coach เน้นทักษะ Business & Performance Coaching & Mentoring, Brain-Base Coaching, Coaching for Change Habits, Emotional Regulation, Goal Setting Strategy, Positive Thinking
- โค้ชผู้บริหาร โค้ชธุรกิจ ให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากรด้วยทักษะการโค้ช และการสร้างวัฒนธรรมการโค้ชในองค์กร
- ที่ปรึกษาการวางแผนกลยุทธ์องค์กร กลยุทธ์การตลาด กลยุทธ์การสร้างแบรนด์ กลยุทธ์ค้าปลีก การตลาดดิจิทัล กลยุทธ์การสื่อสารองค์กรและการประชาสัมพันธ์ CSR ให้กับหน่วยงานภาครัฐ มหาวิทยาลัย และองค์กรเอกชน



FOR GROUP OF 10  
OR MORE

**Train More People  
With Less Money**

**Tailor-made program  
for your team with the best cost**

**FOR ENQUIRIES & REGISTRATION:**



**CALL: 02 6561518 (Auto Line)  
HOTLINE: 062 2320405**