

หลักสูตร : “หัวหน้างาน.....ยุคใหม่” (Modern Supervisor Skills)

(เก่ง-คิด เก่ง-งาน เก่ง-คน)



วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้อบรมได้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จำเป็นต่อการบริหารยุคใหม่เพื่อเข้าใจลูกค้ามากขึ้น
2. ให้ทราบถึงพฤติกรรมลูกค้าในปัจจุบัน **Consumer Trend** ที่เปลี่ยนแปลงไป และทำกิจกรรม เพื่อให้ลูกค้าประทับใจ (Delight)
3. เพื่อให้ผู้อบรมเข้าใจการทำงาน กับกลุ่มลูกน้อง ในแต่ละ GEN (GEN -M /GEN-Y/GEN-X /Baby Boomer
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ และฝึกทักษะการเป็นผู้บังคับบัญชาโดยผ่าน การทำ Workshop (4+4 Model)
5. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้เรียนรู้การเป็นวิทยากรและผู้สอน Instructor Course (โดยผ่านการ เล่าเรื่อง) เพื่อประโยชน์ในการประชุมทีมงานอย่างเป็นกันเอง
6. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจการจัดการเวลาอย่างง่าย Time Management

กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าอบรม : ระดับหัวหน้างานขึ้นไป และส่วนงาน ที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผล : การทำ Work Shop

ลักษณะการอบรม : บรรยายพร้อมการทำกิจกรรมและเกม เพื่อให้ผู้อบรมสนุกกับการเรียนรู้

Course Outline

หลักสูตร : 1 วัน (9.00–16.00น.)

เวลา	กิจกรรม
09.00 - 10.30 น.	<ul style="list-style-type: none">• แนวโน้มพฤติกรรมลูกค้า Consumer Trend ในปัจจุบัน• ดูแลและบริการลูกค้า “พอใจ” Satisfaction และ “ประทับใจ” Delight

	<p>***Workshop กลุ่ม***</p> <p>“ระดมความคิดเพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้า”</p>
10.30 - 10.45 น.	พัก
10.45 - 12.00 น.	<p><u>แนวคิด ผู้นำที่เข้าใจ ความแตกต่างใน แต่ GEN</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● เข้าใจความแตกต่างของลูกน้องแต่ละ Generation (GEN -M /GEN-Y/GEN-X /Baby Boomer ● 3 บริหารในการทำงาน (บริหารตนเอง บริหาร เจ้านาย /ลูกน้อง บริหารเพื่อนร่วมงาน) ● ทฤษฎีการบริหารผู้บังคับบัญชา และ ลูกน้อง (ทฤษฎี 4+4 Model) ลูกพี่ 4 แบบ และ ลูกน้อง 4 แบบ <p>***Work Shop กลุ่ม*** Positive Thinking (กิจกรรมกลุ่ม : Positive Thinking ปรับตัวกับลูกพี่ และ.พัฒนาลูกน้อง)</p>
12.00 - 13.00 น.	พักกลางวัน
13.00 - 14.30 น.	<p><u>การเป็นวิทยากรและผู้สอน Instructor Course</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● หลักการและขั้นตอนการสอนงานลูกน้อง (Overview the Coaching Process) ● ขั้นตอนการเป็นสอน INSTRUCTOR ● การเป็นวิทยากรและผู้สอน Instructor Course <p>*****Work Shop เดี่ยว*** (ฝึกการเป็นผู้สอน แบบ Step by Step)</p>
14.30 - 14.45 น.	พัก
14.45 - 16.00 น.	<p><u>หน้าที่ในการจัดการ (Management Function)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● การบริหารเวลาเพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน ● จัดลำดับความสำคัญของการทำงาน <p>***Workshop (กลุ่ม) : Time Management เพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน***</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การทำงานร่วมกันโดยใช้ ทฤษฎีหมวก 6 ใบ “ผู้นำ” (ผ่านวิธีคิดอย่างมีระบบSix

	Thinking Hate) <ul style="list-style-type: none">● การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ(Problem Solving & Decision Making) <p>***Work Shop กลุ่ม*** การตัดสินใจ และ การแก้ปัญหา</p>
--	---

ลักษณะการอบรม : บรรยายพร้อมการทำกิจกรรมและเกม เพื่อให้ผู้อบรมสนุกกับการเรียนรู้

*****กิจกรรม อาจมีปรับ ตามความเหมาะสม ตาม สถานที่*****

บรรยายโดย : **ดร.ธเนศ ศิริกิจ** *Dr.Thaneth Sirikit /Professional Instructor*

Asia-Pacific Marketing Federation

Certified Professional Marketer

Certified Customers Relationship Management in ASIA

******* ขอสงวนสิทธิ์ ห้ามคัดลอก ใดๆ ทั้งสิ้น*******

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่ คุณเล็ก โทร. 063-846-6405

Line : chosenthebest

E-mail: info@chosenthebest.com www.chosenthebest.com

ขอขอบคุณที่ท่าน ได้ให้โอกาสในการนำเสนอ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้ให้บริการท่านในโอกาสนี้ และโอกาสถัดไป