สารบัญ

หัวข้อ **หน้า**

หลักการและแนวความคิด 2
วัตถุประสงค์ของหลักสูตร 3
รายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร 3
กรอบความคิดหลักสูตร (Course Framework) 4
แนวทางในการพัฒนาตามโปรแกรม 4
ตัวอย่าง Work Shop / กรณีศึกษา 5
กลุ่มผู้เข้าอบรม 6
รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม 6
แนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างยั่งยืน 7
สิ่งที่สถาบันอำนวยความสะดวกหลังการฝึกอบรม 9
▶ เว็บไซต์เรียนรู้ 9
▶ ทีมวิทยากรและโค้ชสถาบันให้คำปรึกษา 10
▶ เครื่องมือต่างๆ 10
▶ การติดตามผล 11
▶ จุดเด่นสถาบัน 12

Course outline

หลักสูตร สร้างมาตรฐานบริการ ลดข้อขัดแย้ง เพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

นายปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์

Executive Coach
Leadership and Strategic Development Consultant

หลักการและแนวความคิด

- การสร้างมาตรฐานงานบริการให้กับลูกค้า เป็นหัวใจสำคัญของการเติบโตของธุรกิจอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เพราะลูกค้าที่เกิดความพึงพอใจก็จะซื้อซ้ำ และ/หรือ บอกต่อให้กับลูกค้ารายอื่นๆ ต่อไป พลังของการบอกต่อมีคุณภาพมากกว่าการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ทั่วๆ ไป หลายเท่าตัวเพราะมีการพิสูจน์แล้วว่าดีจริง

- การสร้างมาตรฐานงานบริการคุณภาพ ควรเริ่มต้นที่บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริการ เพราะเปรียบเสมือนตัวแทนของหน่วยงานและองค์กรที่ลูกค้าสัมผัสได้โดยตรง ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับเรื่องหลักๆ 5 เรื่องดังนี้

    1. การใช้จิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) กับลูกค้า
    2. การสร้างกรอบความคิด (Mindset) ในการให้บริการ
    3. การบริหารและลดข้อขัดแย้งในการให้บริการ
    4. การเพิ่มคุณค่าให้กับลูกค้าระหว่างการให้บริการ
    5. การปฏิบัติตามมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ

- การบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิผล เป็นแนวทางการให้บริการที่สำคัญ เพราะความคาดหวังของลูกค้ากับหลักการและมาตรฐานการให้บริการอาจไม่สอดคล้องกัน ผู้ให้บริการจึงควรได้รับการพัฒนาให้มีทักษะและเทคนิคในการบริหารความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิผล เพื่อจูงใจให้ลูกค้าคล้อยตามแนวความคิดด้วยความเต็มใจ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

- เพื่อทำให้ผู้เรียนเข้าใจหลักการบริการที่ดี และสามารถปฏิบัติตัวได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ด้วยกรอบความคิด (Mindset) ที่ถูกต้อง เหมาะสมในการให้บริการ
- เพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะและเทคนิคการบริหารความขัดแย้งในระหว่างการให้บริการ เพื่อจูงใจให้ลูกค้าคล้อยตามแนวความคิด แล้วเกิดความพึงพอใจ
- เพื่อทำให้ผู้เรียนกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นกรอบในการปฏิบัติงานบริการ ให้เกิดประสิทธิผลต่อลูกค้าและองค์กร
- เพื่อทำให้ผู้เรียนสามารถนำแนวทางที่ได้เรียนรู้ไปปฏิบัติได้ทันที หลังการอบรมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นธรรมชาติ

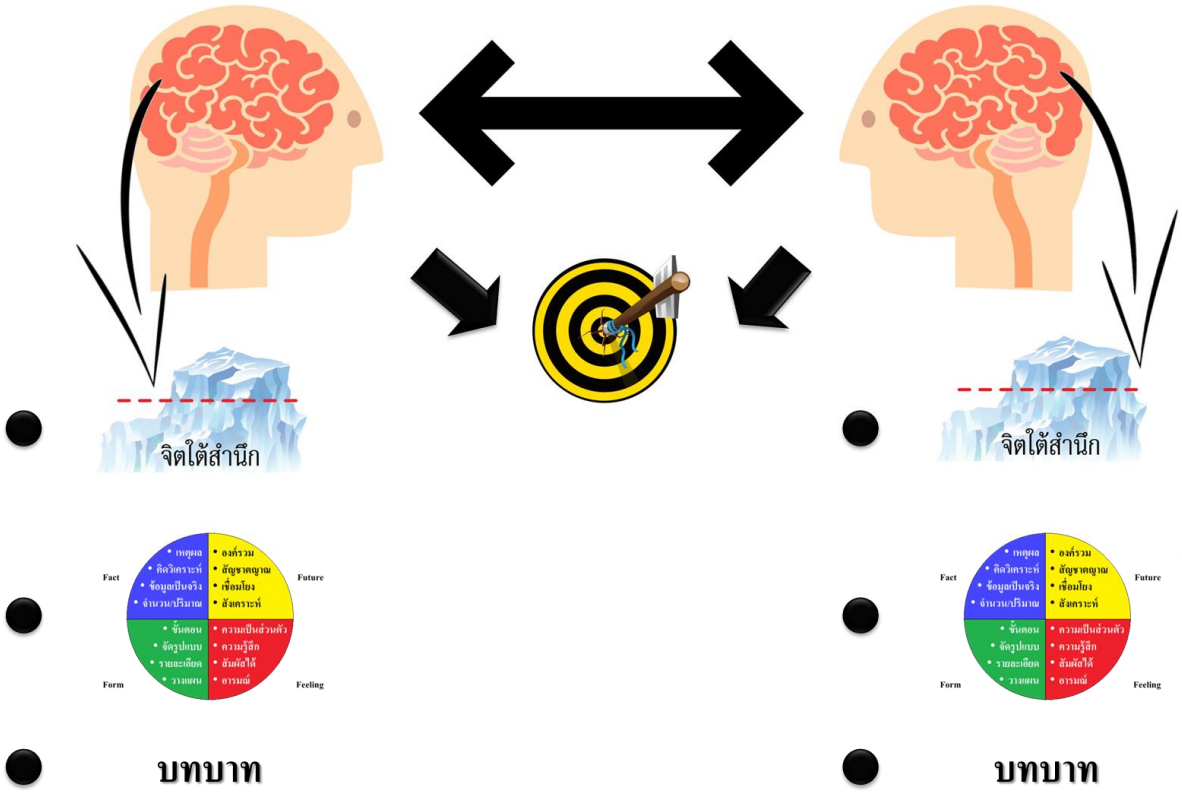
รายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

- หลักการบริหารที่ดี ลดข้อขัดแย้ง สร้างความพึงพอใจ
  - สำรวจแนวความคิดด้านการให้บริการที่ดี
  - ความหมายของจิตวิทยาบริการ
  - หลักการลดข้อขัดแย้ง สร้างความพึงพอใจ
  - **Workshop** : กำหนดหลักการบริการที่ดีของตัวเอง
- การสร้างกรอบความคิด (Mindset) ในการให้บริการ
  - หัวใจสำคัญของงานบริการในความคิดของคุณ
  - หลุมพรางที่สกัดกั้นศักยภาพงานบริการ
  - เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิด
  - **Workshop** : การเอาชนะหลุมพรางทางความคิดด้วยตัวเอง
  - **กรณีศึกษา** : การให้บริการลูกค้ามืออาชีพ
- การบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิผล
  - ประเด็นสำคัญที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง
  - เรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของความขัดแย้ง
  - ทักษะสำคัญในการลดความขัดแย้งกับผู้อื่น
  - **Workshop** : การบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิผล
  - **กรณีศึกษา** : การบริหารความขัดแย้ง
- การสร้างมาตรฐานบริการคุณภาพ เพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า
  - ลูกค้าคาดหวังอะไรจากงานบริการของเรา? (รู้เขา)

- บุคลิกลักษณะเด่นในการให้บริการของเรา? (รู้เรา)
- การสร้างมาตรฐานงานบริการคุณภาพ
- **Workshop** : สร้างมาตรฐานงานบริการของตัวเอง

การบ้าน : เพื่อการนำไปฝึกฝนและปฏิบัติจริง

กรอบความคิดหลักสูตร (Course Framework)



บทบาท บทบาท

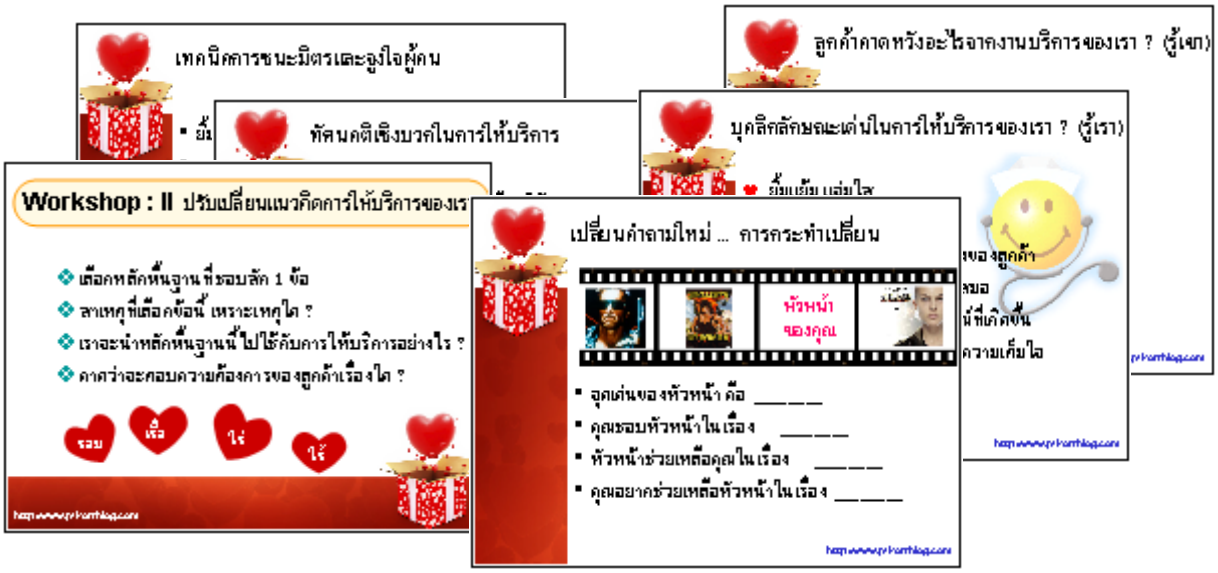
แนวทางในการพัฒนาตามโปรแกรม

- การฝึกอบรมทำให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้ด้วยตัวเอง ตามแนวทางการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ซึ่งผู้เข้าอบรมจะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ได้ทันที ตามที่ตัวเองรู้สึกว่าเหมาะสมกับ Style ของตัวเอง
- กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง
  - การบรรยายเนื้อหา
  - Work shop สร้างสถานการณ์
  - เกมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
  - การบ้านเพื่อการนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง

- วิทยากรใช้กระบวนการ Coaching เพื่อดึงศักยภาพของผู้เข้าอบรมที่หลบซ่อนอยู่ออกมาด้วยตัวเอง รับผิดชอบต่อเป้าหมายของตัวเอง โดยการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่องานที่ตัวเองรับผิดชอบอยู่

- การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งกันและกันในClass ทำให้เกิดการเรียนรู้จากชีวิตจริงของผู้อื่น อีกทั้งการทำ Work shop เพื่อให้สามารถนำไปฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง หลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้นแล้ว ทำให้เกิดความสนุกสนานและอยากเรียนรู้มากขึ้น

ตัวอย่าง Work Shop / กรณีศึกษา



★ ตัวอย่างWork Shop หัวข้อ “ **การชื่นชมผู้อื่น (จับถูก)** ”

✧วิธีปฏิบัติ

› ลองนึกถึงใครก็ได้ เช่น หัวหน้า , เพื่อน , ลูกค้า , ลูกน้อง เป็นต้น คิดถึงจุดเด่นของเขาที่เราประทับใจและอยากปฏิบัติตาม เล่าให้เพื่อนๆใน Class เช่น - จุดเด่น - ความสามารถพิเศษ - อุปนิสัยที่ดี

✧ผลที่จะได้รับ

› การชื่นชมอย่างจริงใจ จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างเรากับผู้นั้นแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น เพราะคนทุกคนชอบคำชม และเมื่อเราชมผู้อื่นมากเท่าไร ผู้อื่นก็จะชมเรามากขึ้นเท่านั้น เท่ากับต่างคนต่างให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ทำให้ทัศนคติของเราเกี่ยวกับคนเป็นในเชิงบวกมากขึ้น (อยากขอย้ำว่าเรื่องที่เราชมนั้นมาจากความรู้สึกที่แท้จริงของเรา ไม่ใช่เสแสร้งน่ะครับ)

✧การนำไปฝึกต่อไป

› ต่อไปนี้ให้บอกกับตัวเองว่า เราจะเริ่มจากการหาข้อดีของผู้ที่เราเกี่ยวข้องก่อน โดยการจับถูก ถึงแม้คนๆนั้นเราจะรู้สึกไม่ถูกใจก็ตาม เราก็จะพยายามหาข้อดีของเขาให้เจอ (เชื่อแน่ว่าทุกคนมีข้อดีครับ แต่เราไม่พยายามหาเท่านั้นเอง) ลองฝึกตัวเองในระหว่างการประชุม ให้หาจุดเด่นหรือข้อดีและความสามารถของแต่ละ

คนที่เราประชุมด้วย จะทำให้เรามีความสุขกับการประชุมมากขึ้นเลยครับ เมื่อเราเห็นข้อดีของใครแล้ว เราก็จะรับฟังมากขึ้นก็จะทำให้เราได้รับความรู้ใหม่ๆเพิ่มขึ้น เห็นไหมครับมีแต่ข้อดีๆทั้งนั้น

✧สาเหตุที่ทำให้เราเปลี่ยนแปลงตัวเองได้

➢ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ดี คือ การให้ความสำคัญกับเขา ซึ่งก็ควรเริ่มจากการจับถูกในตัวเขาก่อน เมื่อฝึกฝนบ่อยๆเราจะมีทัศนคติที่ดีขึ้นเลยครับ

กลุ่มผู้เข้าอบรม

✱ พนักงานปฏิบัติการ ✱ หัวหน้างาน ✱ ผู้จัดการ ✱ ผู้บริหาร

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

(รูปแบบการฝึกอบรมโดยรวม)

✪ การละลายพฤติกรรม (Ice Breaking)

ปรับจูนแนวความคิดเบื้องต้นของผู้เข้าฝึกอบรมกับเนื้อหาตามหลักสูตร

- ❖ แนะนำตัวเอง
- ❖ คำสำคัญ (Key Words)
- ❖ คำถามสร้างแนวความคิด

✪ การสำรวจตัวเอง , การมองเห็นตัวเองและการยอมรับตัวเอง

การทำให้ผู้เข้าฝึกอบรม มองเห็นตัวเอง จะนำไปสู่**การอยากเปลี่ยนแปลงตัวเอง**

- ❖ ค้นหาหลุมพรางทางความคิดในเรื่องต่างๆ
- ❖ สำรวจพฤติกรรมของตัวเองในด้านต่างๆ
- ❖ เรียนรู้ธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลง

✪ กำหนดเป้าหมายที่จะเปลี่ยนแปลงของตัวเอง

กระตุ้นให้ผู้เข้าฝึกอบรม ทดสอบกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองแบบง่ายๆ

- ❖ เลือกเรื่องที่จะลองเปลี่ยนแปลง
- ❖ เปลี่ยนความคิดในเรื่องต่างๆ ด้วยตัวเอง
- ❖ กำหนดแนวทางของตัวเองใหม่

✪ กำหนดคุณสมบัติที่จะนำไปพัฒนาตัวเองเพิ่มเติม

เลือกวิธี (How to) ที่เหมาะสมกับ Style ของตัวเอง เพื่อการพัฒนาตัวเอง

- ❖ การเตรียมความพร้อมของตัวเอง
- ❖ วางแผนการพัฒนาตัวเองอย่างมีขั้นตอน
- ❖ เลือกกระบวนการเปลี่ยนแปลงของตัวเอง

- ปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมใหม่

✪ สร้างความคาดหวังก่อนการฝึกอบรม

เทคนิคการทให้ผู้เข้าฝึกอบรมเขียนความคาดหวังและดูผลลัพธ์เมื่อสิ้นสุดการอบรม

- ทำให้ผู้เรียนจดจ่อต่อการเรียนรู้ เพราะอยากเรียนของตัวเอง
- นำเรื่องที่ให้เรียนรู้ไปใช้ได้จริง

✪ Workshop ประเด็นสำคัญที่สามารถไปฝึกฝนได้

ดำเนินการ Workshop ในเรื่องที่สำคัญเพื่อให้เข้าใจและนำไปฝึกฝนได้จริง

- กระตุ้นให้ คิด → เขียน → พูด
- การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันใน Class
- การนำเสนอกลุ่มจากการระดมความคิดเห็น
- การนำไปใช้ฝึกฝนกับตัวอง

✪ การบ้านเพื่อนำไปฝึกฝนเพิ่มเติม

เรื่องที่ผู้เข้าฝึกอบรมยืนยันกับตัวเองว่าจะนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

- เรื่องที่ได้รับจากการอบรม
- เรื่องที่ชอบ
- เรื่องที่จะนำไปปฏิบัติเป็นเรื่องแรก
- การบ้านของตังเอง

✪ กิจกรรมเสริมการเรียนรู้ให้เกิดความสนุกสนาน

จัดกิจกรรมให้เหมาะสมในแต่ละกลุ่มที่เข้าฝึกอบรมและสอดคล้องกับเนื้อหา

- เกม / การละเล่น
- Role Playing
- นิทานให้แนวความคิด
- กรณีศึกษา

แนวทางการดำเนินการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตัวเองอย่างยั่งยืน

"การเปลี่ยนแปลงตัวเอง ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีความสุขที่ได้ทำ"

การสร้างกิจกรรมหลังการฝึกอบรมนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญเพราะจะทำให้การพัฒนาตัวเองเกิดความต่อเนื่อง และหากสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมดำเนินการฝึกฝนในเรื่องที่เขาอยากเปลี่ยนแปลงได้ยาวนานก็จะทำให้เขาสามารถสร้างอุปนิสัยใหม่ของตัวเองขึ้นมาได้ เมื่อมีความมั่นใจในการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว เขาก็จะสามารถสร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัวเองในเรื่องอื่นๆต่อไปได้ด้วยตัวเอง อีกทั้งยังสามารถนำไปให้ผู้อื่นได้พัฒนาต่อไปได้ด้วย

กิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาตัวเองได้อย่างต่อเนื่อง สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้ ควรเป็นสิ่งที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่เกิดขึ้นในระหว่างการฝึกอบรม ทำให้เขานึกถึงบรรยากาศในการฝึกอบรมและเขาเลือกเรื่องที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเอง เพื่อพัฒนาตัวเองให้ดีขึ้น

กิจกรรมที่สามารถดำเนินการได้มีดังนี้

1. การบ้านสำหรับการนำไปฝึกฝนหลังการอบรม
2. เอกสารอ้างอิงสำหรับนำไปประกอบการฝึกฝน
3. เว็บไซต์ด้านการพัฒนาตัวเอง เพื่อศึกษาเรื่องต่างๆเพิ่มเติมที่ pakornblog.com
4. จดหมาย Reminder จากอาจารย์ปกรณ์แวะมาทักทาย
5. สมัคร Mailing List รับข่าวสารด้านการพัฒนา
6. การติดตามผล (Follow up) โดยทีม HRD ขององค์กร
7. การติดตามผล (Follow up) โดยทีม วิทยากรผู้ช่วย (มีค่าใช้จ่าย)
8. การสร้างโครงการร่วมกันในองค์กรโดย HRD
9. การดำเนินการ Clinic โดยอาจารย์ปกรณ์ (มีค่าใช้จ่าย)

ผลลัพธ์จากการฝึกอบรม ทุกคนจะมีประเด็นสำคัญของตัวเองที่จะนำไปพัฒนา แต่จะหยุดการพัฒนากลางคันเพราะไม่สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้ ดังนั้นกิจกรรมเหล่านี้จะช่วยให้เขาสามารถพัฒนาตัวเองต่อไปได้ด้วยตัวของเขาเอง

โดยสรุปแนวทางการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องสามารถทำได้โดย

1. ตัวผู้เข้าอบรม พัฒนาตนเอง โดยใช้

- การบ้านที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำไปทำ (ถ้ามี)
- เอกสารเพิ่มเติมสำหรับนำไปฝึกฝน
- แหล่งความรู้เตือนความทรงจำในเว็บไซต์ Pakornblog.com
- Mailing List ความรู้ส่งตรงถึงที่ จาก ทีม วิทยากรผู้ช่วย ถึงผู้เข้าอบรม
- จดหมาย Reminder (ทักทาย) จากอาจารย์ ปกรณ์ 3 ฉบับ (3 เดือน)
- การสร้างโครงการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยผู้เข้าอบรมเอง หรือ ร่วมกับ HRD (ถ้ามี)

2. ติดตามผลการอบรมโดย HRD ของ บริษัทลูกค้า

- HRD ตามการบ้านที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำไปทำ (ถ้ามี)
- การสร้างโครงการพัฒนา / อำนวยความสะดวก ให้ผู้เข้าอบรม พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ติดตามผลการอบรม โดย วิทยากรผู้ช่วย ของ อาจารย์ปกรณ์

- ดำเนินการแทน HRD โดยมีรายงานสรุปผล ความเปลี่ยนแปลงให้

4. **Clinic โดย อ.ปกรณ์**
   - ดำเนินฝึกอบรมเพิ่มเติม โดยให้ผู้เข้าอบรมทำการบ้าน (งานที่ผู้เข้าอบรมบอกว่าต้องการไปพัฒนา) และ อาจารย์ มาให้คำแนะนำ

กรณีการติดตามผลแบบมีค่าใช้จ่าย หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อทีมงานเพื่อขอรายละเอียดรูปแบบและการดำเนินการเพื่อนำเสนอเพิ่มเติม

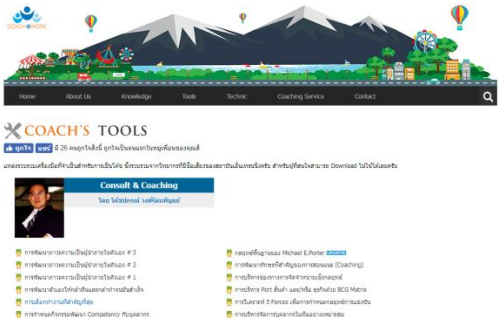
สิ่งที่สถาบันอำนวยความสะดวกหลังการฝึกอบรม

เว็บไซต์เรียนรู้

- www.entraining.net

- www.pakornblog.com

- www.coachatwork.in.th



- www.peakpotential.in.th

- www.learning-online.in.th

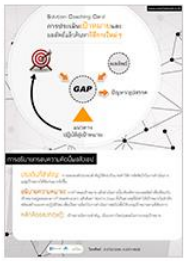
ทีมวิทยากรและโค้ชสถาบันให้คำปรึกษา

- ทีมวิทยากร & โค้ชที่ดำเนินการสอน ยินดีให้คำปรึกษา, ตอบคำถาม, โค้ชเพิ่มเติมทางโทรศัพท์ เพื่อให้ข้อสงสัยที่เกิดขึ้นได้รับการอธิบายจนสมบูรณ์
- บทความ, เครื่องมือต่างๆ ของวิทยากร & โค้ชแต่ละท่านที่เปิดให้ใช้ทบทวนและพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง สามารถที่จะขอคำปรึกษาจากวิทยากร & โค้ชที่เป็นเจ้าของบทความและเครื่องมือเหล่านั้นตลอด

เครื่องมือต่างๆ

- Coaching card

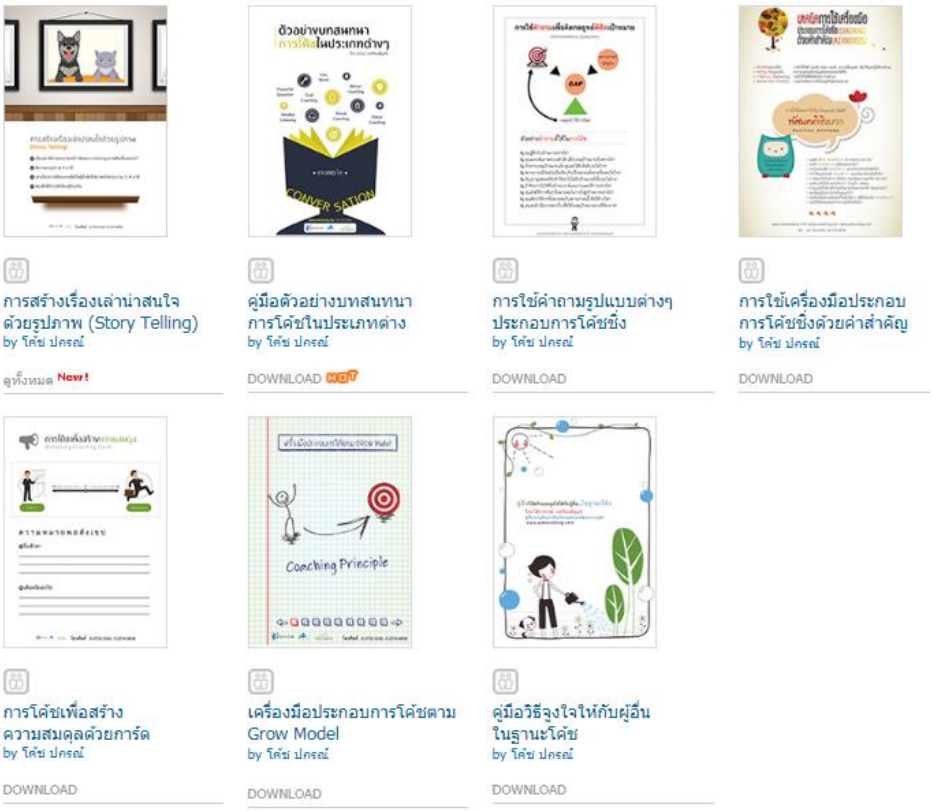
Balancing Coaching Card
by โค้ช ปกรณ์
DOWNLOAD HOT New!



Solution Coaching Card
by โค้ช ปกรณ์
DOWNLOAD HOT New!

รูปภาพให้แง่คิด
by โค้ช ปกรณ์
DOWNLOAD

- เครื่องมือการโค้ชต่างๆ



- **การติดตามผล**

ขอบเขตงาน Operation Package ติดตามผลการอบรม

Package # 1 : อัตราค่าบริการ ฟรี

- ทีมงาน HRD ขององค์กรเป็นผู้ดำเนินการ
- En-training ส่งขั้นตอนการติดตามผลให้
- En-training สอนวิธีการโทรศัพท์และบทพูด
- กำหนดกรอบในการสรุปผลลัพธ์ร่วมกัน
- การติดตามผลใช้การบ้านที่จะนำไปฝึกฝนเป็นหลัก

Package # 2 : อัตราค่าบริการ 8,000 บาท / ครั้ง

(จำนวนไม่เกิน 20 คน)

- การติดตามผลใช้การบ้านที่จะนำไปฝึกฝนเป็นหลัก

Package # 4 : อัตราค่าบริการ 20,000 บาท/ครั้ง

(จำนวนไม่เกิน 20 คน)

- ทีมงาน En-training บันทึกผลที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกอบรม
- ทีมงาน En-training ถ่าย VDO ตลอดทั้งหลักสูตร (1 วัน)
- การติดตามผลใช้ประเด็นที่เกิดขึ้นใน Class ประกอบกับการบ้านที่จะนำไปฝึกฝน
- ทีมงาน En-training ใช้โทรศัพท์สอบถามผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลงและนำไปใช้
- จัดส่งเอกสารเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนาตัวเอง
- จัดทำรายงานสรุปผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ทั้งจากใน Class และหลัง

- ทีมงาน En-training ใช้โทรศัพท์สอบถามผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลง
- จัดส่งเอกสารเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนาตัวเอง
- สรุปผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากข้อมูลที่ได้รับจากผู้เข้าฝึกอบรม

✦ **Package # 3** : อัตราค่าบริการ 15,000 บาท / ครั้ง (จำนวนไม่เกิน 20 คน)

- การติดตามผลลัพธ์ใช้การบ้านที่จะนำไปฝึกฝนเป็นหลัก
- ทีมงาน En-training บันทึกผลที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกอบรม
- ทีมงาน En-training ใช้โทรศัพท์สอบถามผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลง
- จัดส่งเอกสารเพิ่มเติมสำหรับการพัฒนาตัวเอง
- พูด-คุยในเรื่องที่รับปากใน Class ว่าจะนำไปพัฒนาตัวเอง
- จัดทำรายงานสรุปผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ทั้งจากใน Class และหลังการอบรม

การอบรม

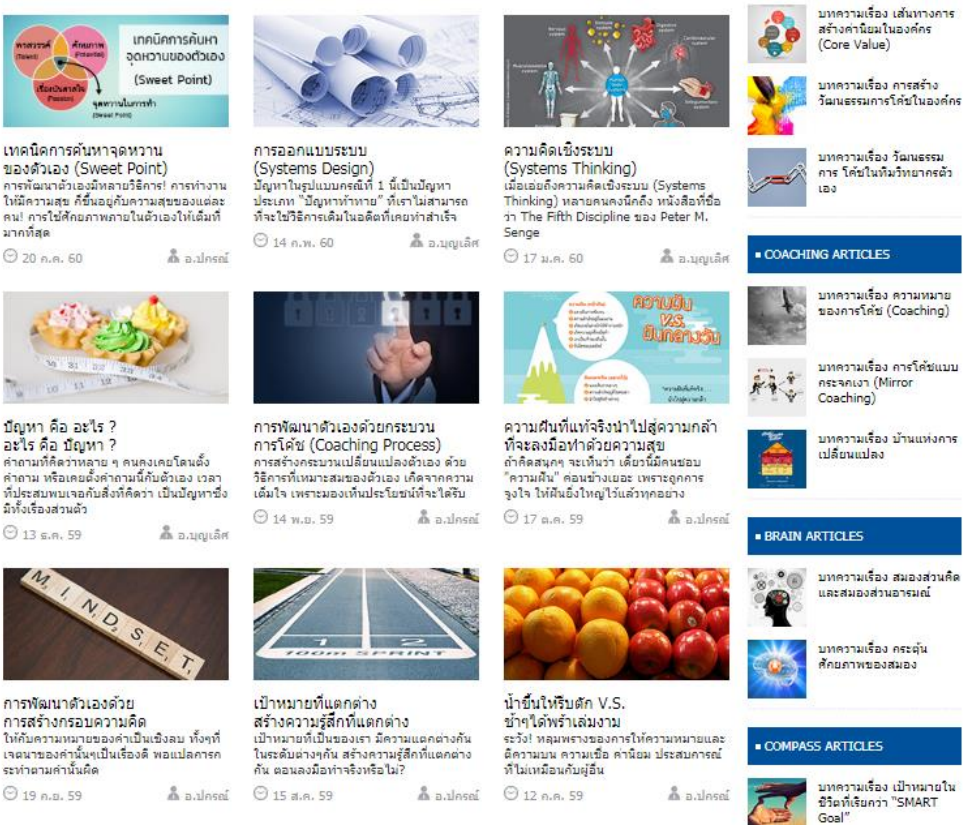
- จัดส่งสิ่งต่างๆให้ HRD ขององค์กร
  - รายงานสรุปผลลัพธ์
  - VDO ของหลักสูตร
  - CD เอกสารที่เป็นประโยชน์กับการพัฒนาตัวเอง
  -ต้นฉบับ Slide ที่ใช้สอนตามหลักสูตร
- สรุปภาพรวมและคำแนะนำของวิทยากร ในรายงาน
- ถ่ายทอดเทคนิคและขั้นตอนการติดตามให้ HDR นำไปดำเนินการต่อไปได้

การติดตามผลลัพธ์จากการฝึกอบรมเพื่อให้ในการวางแผนในการพัฒนาบุคลากรตามแผน ของ HRD ที่จะนำเสนอให้ผู้บริหารสามารถนำไปกำหนดเป็นนโยบายในการคัดเลือกกลุ่มบุคลากรที่เป็น Talent ได้ต่อไปในอนาคต

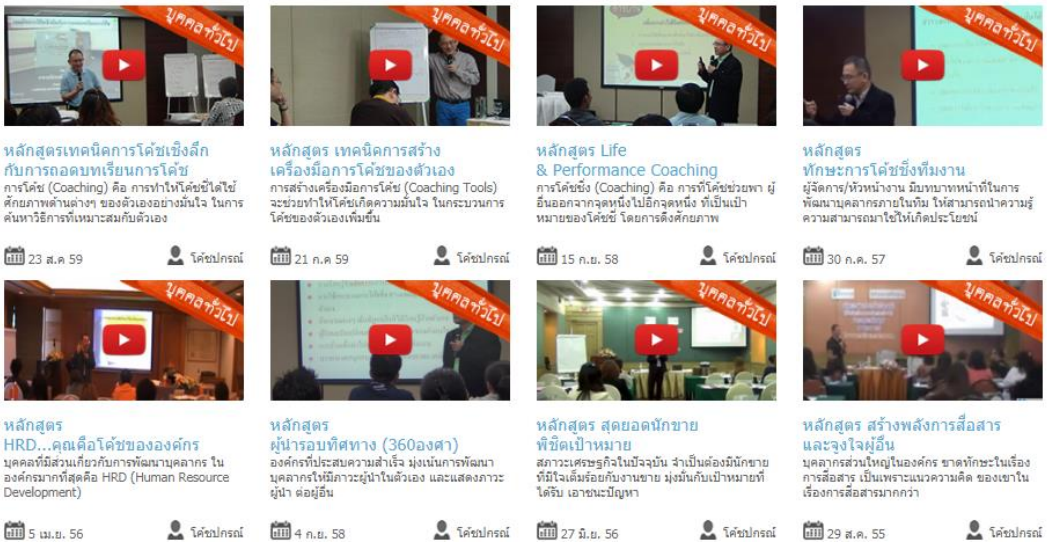
▸ จุดเด่นสถาบัน

- มีหลักสูตรมากกว่า 200 หลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

- บทความเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง จากทีมวิทยากรผู้เชี่ยวชาญการฝึกอบรมด้วยกระบวนการ Training & Group Coaching หลากหลายหมวดให้เลือกได้ตามความสนใจ



- เครื่องมือพัฒนาตนเอง สามารถใช้เป็นคู่มือการฝึกฝนในด้านต่างๆ ได้อย่างง่าย (คู่มือจิ๋ว)

- หลักสูตรออนไลน์ สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่อย่างง่ายๆ แค่คลิ๊กมาที่เรา www.learning-online.in.th

คลิปวีดีโอทบทวน » รวมคลิปวีดีโอสำหรับบุคคลทั่วไป