

## Profile

### อาจารย์พงศ์อมร คุ้มแก้ว



#### การศึกษา

- ปริญญาโท MBA/Marketing major (เกียรตินิยม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ปริญญาตรี วิศวกรรมอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

#### ตำแหน่งงานปัจจุบัน

- วิทยากรด้านการพัฒนาคุณภาพพนักงานบริการ กลยุทธ์การตลาดบริการ และการพัฒนาตนเอง
- ที่ปรึกษากลยุทธ์การตลาดบริการ และนักออกแบบการบริการ (Strategic Service Design)

#### ประสบการณ์ทำงาน (รวม 20 ปี)

- ผู้อำนวยการฝ่ายกลยุทธ์การตลาด และบริการ Thai Longstay Management Co.,Ltd.
- ผู้อำนวยการฝ่ายประชาสัมพันธ์ และสื่อสารองค์กร มูลนิธิโทรทัศน์เฉลิมพระเกียรติผ่านดาวเทียม
- ผู้จัดการส่วนความพอใจ และกลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์ (CRM,CEM,CE) กลุ่มธุรกิจหลังการขาย บริษัทตรีเพชร อีซูซุเซลส์ จำกัด
- ที่ปรึกษาบริษัท Accenture Technology Solutions Co.,Ltd.
- นักวิเคราะห์ความเป็นไปได้ และบริหาร โครงการ Alcan Packaging Strongpack PCL
- นักข่าวเศรษฐกิจ ผู้ประกาศข่าวช่อง 5,7,11 และพิธีกรรายการโทรทัศน์ทั้งภาคภาษาไทย และภาคภาษาอังกฤษ
- กรรมการตัดสิน และคอมเม้นท์เตเตอร์การประกวดแผนงานบริการที่เป็นเลิศ ระดับประเทศ
- ผู้บรรยายและ Facilitator การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ หลักสูตรด้านการบริการ ให้กับเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการรถยนต์ อีซูซุกว่า 300 แห่งทั่วประเทศ

## หลักสูตรที่มีความเชี่ยวชาญในการบรรยาย

### หมวดการบริการ

- Service Mind ทัศนคติ (เน้นการปรับเปลี่ยนทัศนคติจากภายใน)
- จิตวิทยา ทักษะ และเทคนิคในการดูแลลูกค้า
- การสร้างทีม และทักษะการสื่อสารภายในทีมบริการ
- กลยุทธ์การรับมือ และจัดการกับลูกค้ารูปแบบต่างๆ
- หัวข้ออื่นๆ ตามความต้องการเฉพาะของลูกค้า

### ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิทยากร

>> ด้วยประสบการณ์ทำงานกว่า 20 ปี อ.พงศธรมีโอกาสได้คลุกคลีกับงานบริการตั้งแต่การคัดเลือกสรรหาและพัฒนาพนักงานระดับ Front line เพื่อให้บริการลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จนกระทั่งได้ทำงานเป็นผู้บริหารในส่วนของกำหนดกลยุทธ์การบริการ นอกจากนี้ ชีวิตการทำงานบางช่วงบางตอน ยังได้มีโอกาสจับพลัดจับผลูเข้าไปสัมผัสแสงสีในวงการนักข่าว ผู้ประกาศข่าว และพิธีกรรายการโทรทัศน์กับเค้าด้วยเหมือนกัน

>> สไลด์ เครื่องมือ และวิธีการถ่ายทอดความรู้ของอาจารย์พงศธร มีหลากหลายรูปแบบ ทั้งworkshop, case study, role-play, games, multimedia และอื่นๆ ขึ้นอยู่กับกลุ่มเป้าหมาย

แต่โดยรวมแล้วต้องเข้าใจง่าย จุดประกายความคิด สร้างแรงบันดาลใจ สนุก และทุกคนมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ยกเว้นการบรรยายแบบ Talk show ที่มีผู้เข้าร่วมจำนวนมาก)

>> อาจารย์พงศธร มีความสุขกับการได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ รวมทั้งการได้รับโอกาสในการช่วยพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตของเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน และจะภูมิใจมากที่สุด หากความรู้ที่ได้ถ่ายทอดออกไป จะช่วยแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันให้กับใครหลายๆคนได้จริง

