

หลักสูตร EQ หัวหน้างานกับการรับมือลูกค้าและผู้ร่วมงานที่มีประสิทธิภาพ

27 พฤษภาคม 2564

09.00 – 16.00 น. (อบรม ออนไลน์ผ่าน Zoom)

หลักการและเหตุผล: ทำไมเราต้องมีความรู้ในคอร์สนี้

หัวหน้างานคือผู้ที่ผลักดันงานให้สำเร็จ โดยผ่านการทำงานของคนอื่น ซึ่งครอบคลุมทั้งผู้ที่เป็นลูกน้องตนเอง อีกทั้งคนอื่นที่อยู่รอบข้างหน่วยงานตนเอง ดังนั้น จึงต้องอาศัยทั้งความฉลาดทางสติปัญญา (I.Q.) และความฉลาดทางอารมณ์ (E.Q.) ร่วมกัน เพื่อให้เป้าหมายงานนั้นบรรลุผลสำเร็จ

วัตถุประสงค์: เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- เข้าใจ “กรอบ” ในการควบคุมอารมณ์ตนเองในฐานะของ “หัวหน้างาน” มิใช่ “หัวร้อน”
- ใช้ “ทักษะวิธีการสื่อสาร” ที่ทำให้ปัญหาหรือสถานการณ์ต่างๆ ไม่ลุกลามเลวร้าย
- สามารถ “พัฒนาภาพลักษณ์ของตน” ให้เป็นผู้ที่มองโลกในทางสร้างสรรค์ เผชิญหน้ากับคนที่มีอารมณ์รุนแรง หรือกับสถานการณ์ หรือกับปัญหาต่างๆ ได้ดี
- ยึด “แนวทางเชิงจิตวิทยา” ในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ได้ด้วยตนเอง

หัวข้อการฝึกอบรม:

- มาเรียนรู้ 5 ข้อจำกัดของคนเรา : รากเหง้าของการเป็น “คนอีคิวไม่ดี”
 - ยึดตนเอง
 - มุมมองต่างกัน
 - ถูกหลอหลอมต่างกัน
 - รับรู้ต่างกัน
 - สถานภาพต่างกัน
- ความสำคัญและผลกระทบของการจัดการความฉลาดทางอารมณ์
 - ผลกระทบต่อตนเอง
 - ผลกระทบต่องาน
 - ผลกระทบต่อองค์กร

- แบบประเมินระดับของความฉลาดทางอารมณ์
(สถานการณ์จำลอง มีตัวเลือก และระบุวิธีการด้วยตนเอง เพื่อเทียบกับระดับของเกณฑ์มาตรฐาน)
- องค์ประกอบของการจัดการความฉลาดทางอารมณ์
 - เรื่องสถานการณ์ (Situation Control)
 - ตัวผู้กระทำ/บุคคลที่เกี่ยวข้อง (People Control)
 - การมองที่เจตนาอารมณ์
 - การยอมรับข้อจำกัด
 - การให้อภัย
 - การให้โอกาสแก้ไข
 - การควบคุมตนเอง
- LIB-PQRS Techniques : จิตวิทยาการสื่อสารแบบคนที่มีความฉลาดทางอารมณ์
 - การฟัง 3 ประเภท
 - การพูดจา (U & I Message)
 - การถอดความ
 - การถาม
 - การสะท้อนความรู้สึก
 - การสรุปประเด็น
 - การแสดงออกด้วยภาษากาย
- เทคนิคการรับมือกับบุคคลที่ยุ่งยากหรือขาดความฉลาดทางอารมณ์อย่างสร้างสรรค์
 - การพลิกสถานการณ์
 - การตีความใหม่
 - การสะท้อนกลับ
 - การฉุกให้คิด
 - ฯลฯ
- 9 เทคนิคการประสานงานและโน้มน้าวใจผู้อื่นให้ความร่วมมือและปฏิบัติตาม
 - การผลักและดึง
 - การให้และขอ

- ฯลฯ

- การรับมือกับบุคคลแบบต่างๆ ในที่ประชุม เช่น
 - คนที่ออกนอกวาระการประชุม
 - คนที่ชักใบให้เรือเสีย
 - คนได้เถียงต่างเอาชนะกัน
- ฯลฯ
- ความฉลาดทางอารมณ์ในบทบาทต่างๆ ในที่ทำงาน
 - บทบาทของหัวหน้างาน
 - บทบาทของลูกน้อง
 - บทบาทของเพื่อนร่วมงาน
 - บทบาทของตัวแทนองค์กร
- แนวทางการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ด้วยตนเอง
 - การรู้ทัน
 - การระงับได้
 - การจัดการเป็น
 - การเข้าใจผู้อื่น
 - การคิดบวก

วิธีการฝึกอบรม:

- บรรยาย กิจกรรมกลุ่ม การฝึกปฏิบัติ การชม VDO Clip และการให้ข้อสรุป

เหมาะสำหรับ:

- หัวหน้างานงานทุกระดับและผู้สนใจทั่วไป

ระยะเวลา:

- 1 วัน

วิทยากร

อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวิ (แนบไฟล์ประวัติ)

การศึกษา

- ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปริญญาตรี จิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล

- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโอเอสเอส
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม กลุ่มบริษัท ยูคอม
- ฯลฯ

▪ อัตราค่าลงทะเบียน

ค่าธรรมเนียม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3 %	ราคาสุทธิ
ราคาท่านละ	2,500	175	(75)	2,600
Pro สมัครง 3 ท่าน ราคาท่านละ	2,300	161	(69)	2,392

ทุกหลักสูตร “มอบวุฒิบัตร ใบรับรองจากสถาบันโปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238

ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

และ Scanใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) Email:ptstraining3@gmail.com

พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

1.2 ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย หจก.โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd, Partnership)

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

www.ptstraining.in.th

อีเมล info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง (พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ไข 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)

แบบฟอร์มการลงทะเบียน

หลักสูตร EQ หัวหน้างานกับการรับมือลูกค้าและผู้ร่วมงานที่มีประสิทธิภาพ

ส่งมาที่ info.ptstraining@gmail.com หรือ ptstraining3@gmail.com

บริษัท _____

ที่อยู่อกใบกำกับภาษี _____

รหัสไปรษณีย์ _____ TAX ID _____

ชื่อผู้ประสานงาน (HR) _____ โทรศัพท์ _____ ต่อ _____

Fax: _____ E-mail: _____

วันสัมมนา _____

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

3. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

หมายเหตุ

กรณียกเลิกการเข้าสัมมนากรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา

กรุณิหักภาษี ณ ที่จ่าย ส่งเอกสารมาที่

หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิง โซลูชั่น

เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤกษาวิลล์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3

แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100