

SERVICE THAT MATTERS

people's
WORK & LIFE ACADEMY



@People-Synergy

Add Friends

Proactive Communication & Resilience for Professionals

อัปเกรดงานบริการ สื่อสารเชิงรุก และสร้างภูมิคุ้มกันใจ

Course Category : Better Service | Course Code : SE-022

ลูกค้าอาจลืมสิ่งที่คุณพูด
แต่จะไม่ลืม
"ความรู้สึก"
ที่ได้รับจากการบริการของคุณ



พุธ

26 สิงหาคม 2569
9:00 - 16:30

(มือเที่ยง 12:00 - 13:30)



โรงแรม เดอะ แลนด์มาร์ค
กรุงเทพฯ
(BTS นานา)



5,900 บาท (สมาชิกรายปี)
6,300 บาท (ลูกค้าทั่วไป)
ยังไม่รวม VAT

SPECIAL
OFFER

เพียงแจ้งสำรองที่นั่งก่อนวันสัมมนา 2 สัปดาห์
ลดเพิ่มที่นั่งละ 400 บาท ทันที!

สมาชิกรายปี 5,500 บาท | ลูกค้าทั่วไป 5,900 บาท

** สมัครสมาชิกรายปีเพียง 1,500 บาท **



All of our Public Classes support changing skill demands.



Line OA : @people-synergy
Website : www.people-synergy.co.th
Facebook : @People.Synergy



095-296-2639



info@people-synergy.co.th
peoplesynergy.th@gmail.com



385/114
Techavanich Road,
Bang-sue, Bangkok 10800

SERVICE THAT MATTERS

Proactive Communication & Resilience
for Professionals

อัปเกรดงานบริการ สื่อสารเชิงรุก และสร้างภูมิคุ้มกันใจ

Course Category : Better Service | Course Code : SE-022

อาจารย์ไวก์ ไวกิตย์ แสงอลังการ

- ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ จิตวิทยาบริการ การพัฒนาตัวเองและการสร้างทีมเวิร์ก
- อดีตผู้บริหาร Customer Service และ Contact Center Manager ของ FedEx Thailand, AIS และ Chevalier
- อดีตวิศวกรควบคุมการสื่อสารดาวเทียม บมจ. ดาวเทียมไทยคม



ลูกค้าอาจลืมสิ่งที่คุณพูด แต่จะไม่ลืม "ความรู้สึก" ที่ได้รับจากการบริการของคุณ

ในโลกที่สินค้าและบริการมีคุณภาพใกล้เคียงกัน
สิ่งที่สร้างความแตกต่าง ไม่ใช่ราคา
แต่คือ ประสบการณ์ ที่ลูกค้าได้รับในทุกครั้งที่ติดต่อองค์กร

ไม่ว่าคุณจะทำฝ่ายขาย, Customer Service, Back Office,
Operations หรือหน่วยงานสนับสนุน

ทุกคนล้วนมีบทบาทในการสร้างความเชื่อมั่น
ความประทับใจ และความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า



THE SERVICE GAP

องค์กรจำนวนมาก
ไม่ได้สูญเสียลูกค้า
เพราะทำงานผิด

แต่สูญเสีย
เพราะ
"สื่อสารไม่ดี"

ลูกค้าไม่ได้โกรธ
เพราะงานช้าเสมอไป

แต่โกรธ
เพราะ
ไม่รู้ว่าจะงานไปถึงไหนแล้ว

ลูกค้าไม่ได้ต้องการ
คำว่า
"รอสักครู่นะคะ"

แต่ต้องการ
ความมั่นใจว่า
"มีคนกำลังดูแลเรื่องนี้อยู่"



THE CORE SHIFT

หลักสูตรนี้
ไม่ได้สอน
"การบริการ"

แต่สอน

การสร้าง
Customer Confidence

ผ่าน

Mindset
Communication
และ
Emotional Resilience

SERVICE THAT MATTERS

Proactive Communication & Resilience
for Professionals

อัปเกรดงานบริการ สื่อสารเชิงรุก และสร้างภูมิคุ้มกันใจ

Course Category : Better Service | Course Code : SE-022

อาจารย์ไวก์ ไวกิทย แสงอลังการ

- ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ จิตวิทยาบริการ การพัฒนาตัวเองและการสร้างทีมเวิร์ก
- อดีตผู้บริหาร Customer Service และ Contact Center Manager ของ FedEx Thailand, AIS และ Chevalier
- อดีตวิศวกรควบคุมการสื่อสารดาวเทียม บมจ. ดาวเทียมไทยคม



THE SERVICE THAT MATTERS DNA

รู้ระบบคิด ติดตั้งทักษะใหม่ พสานความเข้าใจ สู่การสื่อสารที่เป็นเลิศ

DNA 1: CONNECT | Build Trust Through Service Mindset

ลูกค้าอาจจำทุกขั้นตอนการบริการไม่ได้ แต่จะจดจำความรู้สึกที่ได้รับจากคุณเสมอ

- Service Culture | ทำไมงาน Support และงานขาย ถึงเป็นฟันเฟืองสำคัญที่ทำให้บริษัทเติบโต?
- Frontline & Back Office Impact | บทบาทในการสร้าง “ความไว้วางใจ & ความประทับใจ” ให้กับลูกค้าและพาร์ทเนอร์
- The Ladder of Expectations | ความคาดหวังคือบันไดขั้นแรกของธุรกิจ
- Empathy in Action | เข้าใจจนจรความกดดัน... ทำไมลูกค้าหรือทีมงานฝ่ายอื่นถึงใจร้อน?
- Proactive vs. Reactive | ความแตกต่างระหว่างการบริการแบบทำตามหน้าที่ กับการบริการแบบเข้าใจลูกค้า
- Service Excellence Under Pressure | พฤติกรรมบริการที่สร้างความประทับใจ ภายใต้เงื่อนไขงานที่หนักและเวลาจำกัด

 **Workshop** | ค้นหาความคาดหวังของลูกค้า (วิเคราะห์ Pain Point และความต้องการลึกๆ)

 **The Shift:** จากการทำงานให้เสร็จไปวันๆ สู่การบริการที่มอบ 'ความสบายใจ' ให้กับลูกค้า

DNA 2: COMMUNICATE | Communicate with Clarity and Confidence

การสื่อสารที่ดี ไม่ได้แค่แก้ปัญหา แต่ช่วยป้องกันไม่ให้อุปสรรคกลายเป็นข้อร้องเรียน

- Effective Communication | หลักการสื่อสารในงานบริการที่มีประสิทธิภาพ (ผ่านโทรศัพท์และแชท)
- Active Listening | เทคนิคการฟังเชิงลึก... ฟังเพื่อหาทางออก ไม่ใช่ฟังเพื่อจับผิดหรือโต้เถียง
- Proactive Update (หัวใจสำคัญ) | ทำไมการ "แจ้งสถานะล่วงหน้าก่อนถูกทวง" ถึงช่วยดับไฟได้?
- Tone & Words | การใช้น้ำเสียง การเลือกคำ เพื่อสร้าง Trust และลดอุณหภูมิความโกรธของคนฟัง
- Professional Phrasing | ประโยคต้องห้าม vs ประโยคมืออาชีพ (เปลี่ยนคำพูดปฏิเสธ ให้เป็นความพยายามช่วยเหลือ)

- Crisis Communication | การสื่อสารกับลูกค้าในสถานการณ์กดดัน เมื่อระบบมีปัญหา หรือเคสล่าช้า

 **Workshop & Role Play** | ลูกค้าโทรมาเร่งงาน เพราะ End User กำลังรอคำตอบ (ฝึกการแจ้งข่าวร้ายอย่างนุ่มนวล)

 **Communication Clinic** | ปรับคำพูดในแชทและโทรศัพท์ให้ “เป็นมืออาชีพและรักษาน้ำใจ”

 **The Shift:** จากการรอแก้ปัญหาเฉพาะหน้า สู่การเป็นผู้ควบคุมเกมด้วยการ "สื่อสารเชิงรุก"

SERVICE THAT MATTERS

Proactive Communication & Resilience
for Professionals

อัปเกรดงานบริการ สื่อสารเชิงรุก และสร้างภูมิคุ้มกันใจ

Course Category : Better Service | Course Code : SE-022

อาจารย์ไวก์ ไวกิทย แสงอลังการ

- ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ จิตวิทยาบริการ การพัฒนาตัวเองและการสร้างทีมเวิร์ก
- อดีตผู้บริหาร Customer Service และ Contact Center Manager ของ FedEx Thailand, AIS และ Chevalier
- อดีตวิศวกรควบคุมการสื่อสารดาวเทียม บมจ. ดาวเทียมไทยคม



THE SERVICE THAT MATTERS DNA

รู้ระบบคิด ติดตั้งทักษะใหม่ พสานความเข้าใจ สู่การสื่อสารที่เป็นเลิศ

DNA 3: RESPOND | Stay Positive. Stay Professional.

เมื่อใจนิ่ง การบริการก็มีคุณภาพ แม้อยู่ในสถานการณ์ที่กดดัน

- What is R.Q.? | พลังสุขภาพจิตในการยืนหยัด (Resilience Quotient) คืออะไร ทำไมถึงสำคัญในยุคนี้?
- R.Q. Building | แนวทางในการสร้าง R.Q. เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและความเครียด
- R.Q. with S.M.I.L.E. Framework
 - S - Self Awareness (รู้เท่าทันตนเอง)
 - M - Manage Emotion (จัดการอารมณ์)
 - I - Innovate Inspiration (สร้างสรรค์แรงบันดาลใจ)
 - L - Listen with head & heart (ฟังด้วยสมองและหัวใจ)
 - E - Enhance social skill (ยกระดับทักษะทางสังคม)
- 4 Adjustments, 3 Additions | วิธีสร้าง R.Q. ด้วยเทคนิค 4 ปรับ 3 เติม
- Happy Workplace | เทคนิคสร้างองค์กรเปี่ยมสุข และเทคนิคการสื่อสารเชิงบวก เพื่อลดมลภาวะเป็นพิษในที่ทำงาน

 **Workshop | Commitment** ในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

 **The Shift:** จากคนที่อ่อนล้าและหมดไฟ สู่คนที่มีพลังใจเข้มแข็ง พร้อมรับมือกับทุกความท้าทายด้วยรอยยิ้ม



SERVICE THAT MATTERS

Proactive Communication & Resilience
for Professionals

อัปเกรดงานบริการ สื่อสารเชิงรุก และสร้างภูมิคุ้มกันใจ

Course Category : Better Service | Course Code : SE-022

อาจารย์ไวก์ ไวกิทย แสงอลังการ

- ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ จิตวิทยาบริการ การพัฒนาตัวเองและการสร้างทีมเวิร์ก
- อดีตผู้บริหาร Customer Service และ Contact Center Manager ของ FedEx Thailand, AIS และ Chevalier
- อดีตวิศวกรควบคุมการสื่อสารดาวเทียม บมจ. ดาวเทียมไทยคม



THE PEOPLE'S EXPERIENCE

เราเชื่อว่า "การสื่อสารและการบริการ" ไม่สามารถพัฒนาได้ด้วยการนั่งฟังเพียงอย่างเดียว
ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ผ่าน

Cross-Functional Empathy

ผู้เรียนจะได้สวมบทบาทสลับฝั่ง เพื่อให้ทีมขาย ทีมบริการ และหลังบ้าน
เข้าใจความยากลำบากของกันและกัน

Communication Clinic

นำประโยคจริง แชทจริง ที่มีปัญหาในที่ทำงาน
มาชำแหละและปรับปรุงใหม่ให้กลายเป็นภาษามืออาชีพ

Mindset Healing

ไม่ใช่แค่สอนทักษะ แต่ช่วยเยียวยาจิตใจคนทำงาน ด้วยเครื่องมือทางจิตวิทยา (R.Q.)
เพื่อให้กลับไปทำงานด้วยพลังบวก

WHO SHOULD COME?

• ทีมขาย (Sales & Representatives)

ที่ต้องบริหารความคาดหวังของลูกค้า และต้องประสานงานกับทีมหลังบ้าน

• ทีมบริการลูกค้า (Customer Service & Support)

ที่เป็นด่านหน้ารับแรงปะทะ และต้องการเทคนิคดับอารมณ์โกรธของลูกค้า

• ทีมสนับสนุนและปฏิบัติการ (Back Office & Operation)

ที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา และต้องการสื่อสารให้แผนกอื่นเข้าใจกระบวนการทำงาน

• ผู้ที่ต้องประสานงานข้ามแผนก | เพื่อยกระดับความเข้าใจ (Empathy) และลดข้อขัดแย้งในการทำงาน

THE NEW BENCHMARK (มาตรฐานใหม่ที่จะเกิดขึ้นหลังจบหลักสูตร)

- ✓ Zero Surprise, Less Complaint | ข้อร้องเรียนลดลงอย่างเห็นได้ชัด เพราะรู้จักการทำ Proactive Update
- ✓ Seamless Collaboration | หน้าบ้านหลังบ้านทำงานเข้าขามากขึ้น สื่อสารด้วยความเข้าใจ ไม่ทำร้ายน้ำใจกัน
- ✓ High Emotional Tolerance | ทีมงานมีภูมิต้านทานความเครียดสูงขึ้น (R.Q.) ไม่หวั่นไหวต่อแรงกดดัน
- ✓ Customer Trust | ลูกค้าและพาร์ทเนอร์เกิดความประทับใจ ไว้วางใจ และอยากทำธุรกิจด้วยอย่างต่อเนื่อง

"ลูกค้าไม่ได้ต้องการแค่ให้งานเสร็จ

แต่เขาต้องการ 'ความสบายใจ' ว่าเรากำลังดูแลเขาอยู่อย่างดีที่สุด"

[MASTER THE MINDSET. LEAD THE COMMUNICATION.]