



วิทยากร

อ.ทวีวรรณ กมลบุตร

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท : มหาวิทยาลัยบูรพา
- Master Business Administration (EX-MBA)

ประสบการณ์ทำงาน

- Senior Manager : ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
- Customer Service Manager : Advanced Datanetwork Communications Co., Ltd.
- Marketing Manager : NP Point Asia Co., Ltd.
- Assistant Manager : Loxley Information Service Co., Ltd.
- ประสบการณ์ทำงานด้านบริการมากกว่า 15 ปี ในองค์กรธุรกิจเอกชนบริหารบริการ
- บริหารทีมงาน และสร้างทีมบริการที่มี Service Mind ให้ช่วยเหลือลูกค้าเป็นเป้าหมายหลักในการบริการลูกค้า ช่วยเหลือให้มากกว่าหน้าที่ ทำให้ลูกค้าไว้วางใจ ถึงแม้จะเกิดปัญหาในการใช้บริการก็แน่ใจว่าเราจะรีบดำเนินการแก้ไขและดูแลปัญหาให้ลูกค้าอย่างดีที่สุดเยี่ยม

ผลงานหนังสือ

- ผู้จัดการมือใหม่ปั้นได้
- 30 วิธีสร้างสรรค์บริการให้น่าประทับใจ”

หลักสูตรที่บรรยาย

- Manager’s Roles for New Manager
- Customer Service Excellence
- Key Success of Service Communications
- Service Presentation & Service Strategy
- Coaching for Effective Manager
- การพัฒนาศักยภาพบริการและการสื่อสารอย่างมืออาชีพ
- เทคนิคการรับข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ
- พัฒนาทัศนคติเชิงบวกและสร้างสรรค์บริการให้น่าประทับใจ
- เทคนิคการสร้างสรรคงานบริการให้เหนือความคาดหวังของลูกค้า
- เรียนรู้เทคนิคการนำเสนองานบริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ

- เสริมสร้าง Service Mind ให้ทีม Call Center
- พัฒนาบุคลิกภาพ เสริมสร้างงานบริการให้น่าประทับใจ
- บริหารงาน บริหารทีม บริหารลูกค้า อย่างมืออาชีพ
- สร้างกลยุทธ์ Triple C : CRM CEM CSR เพิ่มประสิทธิผลงานบริการ
- หลักสูตร Service Strategy & Service Presentation, หลักสูตร Coaching
- หลักสูตร Effective Communication Skill
- หลักสูตร เตรียมความพร้อมพัฒนาทักษะสู่อาชีพ Call Center และ Customer Service 10 วัน
- หลักสูตร เสริมสร้างทัศนคติเชิงบวก และการสร้าง Commitment ให้กับตัวเอง
- หลักสูตร ทักษะบริการ Call Center และ Customer Service
- หลักสูตร การนำเสนอสินค้าและบริการให้ลูกค้า ด้วยการสื่อสารทางโทรศัพท์
- หลักสูตร 10 วัน พัฒนาทักษะเตรียมความพร้อมเข้าสู่งานบริการคอลเซ็นเตอร์อย่างมืออาชีพ

องค์กรที่เรียนเชิญไปบรรยาย

- บริษัท D Com จำกัด
- บริษัท นวนครดิสตริบิวชั่น เซ็นเตอร์ จำกัด
- บริษัท อาซีฟา จำกัด
- มหาวิทยาลัยศิลปากร ศูนย์คอมพิวเตอร์ ที่นครปฐม
- บริษัท มหาชัยเมืองทองบ้านและที่ดิน จำกัด
- บริษัท MSS Cable TV จำกัด
- การประปานครหลวง (4 รุ่น)
- ธนาคารแห่งประเทศไทย
- บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (3 รุ่น)
- บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)
- บริษัท อมรินทร์ บัค เซ็นเตอร์ จำกัด
- บริษัท ไอโออี กรุงเทพประกันภัย จำกัด
- มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช)
- บริษัท ลีสซิ่งสินเอเชีย จำกัด (2 รุ่น)
- บริษัท สิ้นมั่นคงประกันภัย จำกัด (มหาชน)
- มูลนิธิส่งเสริมและพัฒนาคนพิการ
- วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ
- บริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด (2 รุ่น)
- บริษัท ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (2 รุ่น)
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
- มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- บริษัท อีคโซ โนเบล โค้ทติ้งจำกัด
- Bangkok Screen Co., Ltd.
- บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน)
- บริษัท ซี-โพส จำกัด
- Autoliv Thailand Ltd.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- SIBA สถาบันสันติราษฎร์บริหารธุรกิจ
- Nation Group
- บริษัท สงสวด จำกัด
- บริษัท เอ็น.เอ.พี. เซอร์วิส แอนด์ เทรดดิ้ง จำกัด
- SAN-EI (Thailand) LTD.
- Gosoft (Thailand) Co., Ltd. (บริษัทในเครือ CP)