

ประวัติวิทยากร

อาจารย์วรรณรีย์ ปัสมนุญ



วิทยากรประจำด้านงานบริการ การสื่อสารในองค์กร และการจัดระบบเอกสารในองค์กร
ที่ปรึกษาทางธุรกิจด้านงานบริการและการสื่อสารในองค์กร
ที่ปรึกษาด้านการจัดการบริหารเอกสารในองค์กร

■ ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Certificate Customer Service Dynamic / Customer Relation Management
- Certificate Big Presentation / Train the Trainer
- Certificate Coach (Thai Coach รุ่น 3
- HROD สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- Certificate International Certificate Trainer Points of you (Israel) Coaching card
- Certificate Practitioner Points of you (Level 2)
- Certificate Foundations of Action Learning etc.
-

■ การทำงานปัจจุบัน

- กรรมการผู้จัดการ บริษัท เซอร์วิสเมย์ด์ เทรนนิ่ง จำกัด
- วิทยากรประจำด้านงานบริการ การสื่อสารในองค์กร และการจัดระบบเอกสารในองค์กร
- ที่ปรึกษาทางธุรกิจด้านงานบริการและการสื่อสารในองค์กร
- ที่ปรึกษาด้านการจัดการบริหารเอกสารในองค์กร

■ ประสบการณ์การทำงานพอสังเขป

- วิทยากรอิสระ และที่ปรึกษาด้านงานบริการมากกว่า 10 ปี
- หัวหน้าฝ่ายบริการลูกค้า (Customer Service Section Head) ดูแลส่วนงานบริการลูกค้า และมีประสบการณ์ในการการจัดเก็บเอกสารด้วยระบบมาตรฐานสากลมากกว่า 18 ปี
- Internal Audit ISO ที่ บริษัท กรุงเทพคลังเอกสารจำกัด
- อาจารย์พิเศษที่ มหาวิทยาลัย ราชภัฏราชนครินทร์ มากกว่า 4 ปี
- มีประสบการณ์ในการการจัดเก็บเอกสารด้วยระบบมาตรฐานสากล มากกว่า 18 ปี
- อาจารย์ประจำที่ โรงเรียนพณิชยการ ฉะเชิงเทรา
- ปฏิบัติงานเกี่ยวกับหน่วยงานขาย บริษัท นวพล อินдส์ทรี จำกัด

■ หลักสูตรที่เชี่ยวชาญ

- กลยุทธ์พิชิตใจลูกค้าในงานบริการ (Service Mind)
- การบริการหลักการขาย (After sale service)
- การรับคำร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ
- การพัฒนาทักษะงานบริการสำหรับพนักงานขับรถ และส่งสินค้า
- การสื่อสารและการบริการทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการเจรจาต่อรองให้ได้ในและได้งาน
- ทักษะหัวหน้างานที่เจ้านายไว้วางใจ ลูกน้องยอมรับ (Supervisor Skill)
- ลูกน้องมีอาชีพที่หัวหน้างานกด Like
- การสื่อสารอย่างชาญฉลาด เพื่อความสำเร็จขององค์กร (Communication for success)
- 5ส สำหรับสำนักงานและการทำงานเพื่อให้ได้คุณภาพ
- การจัดเก็บเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ ต้นทุนต่ำ (Effective Document Management)
- การเขียนรายงานผลการปฏิบัติงานและการนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Reporting)
- การสื่อสารทางการเขียนในองค์กร (ภาคปฏิบัติ)
- การจัดทำงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ (ภาคปฏิบัติ) (Budget Management)
- เทคนิคการสอนงานลูกน้องให้ทำงานตามเป้าหมาย (Effective Coaching Techniques)
- ทักษะการโค้ช (Coaching) สำหรับหัวหน้างาน

- ทักษะหัวหน้างานที่เจ้านายไว้วางใจ ลูกน้องยอมรับ (Supervisor Skill)
- จิตวิทยาการบริหารคนและการสร้างแรงจูงใจสู่เป้าหมาย
- ทักษะภาวะผู้นำ (Leadership) และการทำงานเป็นทีม
- การบริหารเวลาเพื่องานสำเร็จตามเป้าหมาย (Time Management)
- เทคนิคการเป็นวิทยากรมืออาชีพ (Train the Trainer)
- การสร้างทัศนคติที่ดีเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
- เสริมทักษะบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบในงานตนเอง
- การบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ
- การสร้างจิตสำนึกในความเป็นเจ้าของ เป็นต้น
