

## ประวัติวิทยากร

อาจารย์วรรณรีย์ บีสมบูรณ์



กรรมการผู้จัดการ บริษัท เซอร์วิสเมายด์ จำกัด

วิทยากรประจำด้านงานบริการ การสื่อสารในองค์กร การเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน

\*\*\*\*\*

## ■ ประวัติการศึกษา

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

## ■ ประวัติการทำงานพอสังเขป

- ผู้บริหาร บริษัท เซอร์วิสเมายด์ เทรนนิ่ง จำกัด
- วิทยากรอิสระ และที่ปรึกษาด้านงานบริการมากกว่า 12 ปี
- ที่ปรึกษาการจัดทำและบริหารงบประมาณในองค์กร
- ที่ปรึกษาด้านมาตรฐานการบริการแบบมีอาชีพ
- ที่ปรึกษาด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ที่ปรึกษาด้านความมีภาวะผู้นำในองค์กร (Leadership)
- ที่ปรึกษาระบบคุณภาพ ISO 9001:2015
- หัวหน้าฝ่ายบริการลูกค้า (Customer Service Section Head) ดูแลส่วนงานบริการลูกค้า
- และมีประสบการณ์ในการการจัดเก็บเอกสารด้วยระบบมาตรฐานสากลมากกว่า 18 ปี

- Lead Internal Audit ISO ที่ บริษัท กรุงเทพมหานครเอ็กสเปอร์สจำกัด
- อาจารย์พิเศษที่ มหาวิทยาลัย ราชภัฏราชนครินทร์ มากกว่า 4 ปี
- อาจารย์ประจำที่ โรงเรียนพาณิชย์การ ฉะเชิงเทรา
- ปฏิบัติงานเกี่ยวกับหน่วยงานขาย บริษัท นวพลอินดัสทรี จำกัด

### ■ หลักสูตรที่เชี่ยวชาญ

- กลยุทธ์พิชิตใจลูกค้าในงานบริการ (Service Mind)
- การบริการหลังการขาย (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)
- เทคนิคการสอนงานลูกน้องให้ได้งานตามเป้าหมาย (Effective Coaching Techniques)
- ทักษะการโค้ช (Coaching) สำหรับหัวหน้างาน
- ทักษะหัวหน้างานที่เจ้านายไว้วางใจ ลูกน้องยอมรับ (Supervisor Skill)
- จิตวิทยาการบริหารคนและการสร้างแรงจูงใจสู่เป้าหมาย
- ทักษะภาวะผู้นำ (Leadership) และการทำงานเป็นทีม
- การบริหารเวลาเพื่อทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย (Time Management)
- เทคนิคการเป็นวิทยากรมืออาชีพ (Train the Trainer)
- การสร้างทัศนคติที่ดีเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
- เสริมทักษะบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบในงานตนเอง
- การบริหารความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ
- การสร้างจิตสำนึกในความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

กลุ่มลูกค้าที่ทั้งภาครัฐและเอกชน กว่า 400 องค์กร :

### ภาครัฐ(บางส่วน)

- คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (เลขานุการคณะ และอาจารย์หมอ)
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- สำนักทางหลวงชนบททุกภูมิภาค
- สำนักงานจัดหางานจังหวัดฉะเชิงเทรา
- สำนักงานจัดหางานจังหวัดระยอง
- การประปานครหลวง สำนักงานใหญ่
- เทศบาลบ้านบึง จ.ชลบุรี
- สำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทำเนียบรัฐบาล
- ศูนย์บริการ GCC 1111
- สำนักงานต่อต้านการคอร์รัปชัน (ประเทศไทย)
- เทศบาลบ้านสวน จ.ชลบุรี
- องค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อ.บ้านบึง จ.ชลบุรี
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะพลศึกษา
- มหาวิทยาลัย วลัยลักษณ์ นครศรีธรรมราช
- สำนักงานประกันสังคม ศูนย์สารนิเทศ สำนักบริหารการลงทุน
- สำนักงานประกันสังคม กองนิติการ
- สถาบัน เทคโนโลยี พระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง สำนักทะเบียน
- ฯลฯ

### ภาคเอกชน (บางส่วน)

- โรงแรมโนโวเทล ภูเก็ต
- โรงแรมดิ เอ็มเมอรัลด์ กรุงเทพ
- โรงแรม เอราวัณ เจ้าพระยา จำกัด(โรงแรมไอบิส ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพ)
- โรงแรมแมจิกเอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด (Miracle Grand convention)
- โรงแรมเดอะเบย์วิว พัทยา
- บริษัท เซอร์วิส อัลลายแอนซ์ จำกัด
- บริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
- บริษัท อีสเทิร์น โพลีแพค จำกัด (EPP)
- บริษัท บางกอกเคเบิ้ล จำกัด

- บริษัท สยามไดกันเซลล์ จำกัด
- บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) สาขาฉะเชิงเทรา
- บริษัท เอ จี ซี เทคโนโลยี กلاس จำกัด
- บริษัท วี อาร์ ฟูดส์ จำกัด
- บริษัท สตาร์มาร์คแมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด
- บริษัท บี.เอส.เมทัล จำกัด
- บริษัท เมกา โฮม เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
- บริษัท เอส.เอ็ม.ที. เอเชีย จำกัด
- บริษัท ศิริวัฒน์ 1976 จำกัด
- บริษัท ยีเอส ยิวซ่า สยาม อินด์สตรีส์ จำกัด
- บริษัท เอกไทยเคมี จำกัด
- บริษัท เซ็นทรัล มอเตอร์วีล (ประเทศไทย) จำกัด
- บริษัท ไทยอิตาซิลวดอาน้ำยา จำกัด
- บริษัท เรเซอร์การไฟฟ้า (ประเทศไทย) จำกัด
- บริษัท ฟุจิซิล จำกัด
- บริษัท ยังก์มีดี ฟิวเจอร์ กรุ๊ป จำกัด
- บริษัท บริดจสโตน ไทร์ แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด
- วิทยาลัยพาณิชย์การบางนา
- วิทยาลัยเทคโนโลยีชลบุรีบริหารธุรกิจ
- มหาวิทยาลัยธนบุรี
- โรงพยาบาลวิภาราม สมุทรสาคร
- โรงพยาบาลสัตว์ไอเว็ท
- สหกรณ์บริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำกัด
- ฯลฯ

\*\*\*\*\*



