

INLINE - Virtual Classroom

# Empowering Lives Through Learning

September 2020





## ***AGILITY MINDSET AND METHODS***

Leading Scrum Projects

New Me Newland

Servant Leadership



## ***BECOMING A STRATEGIC LEADER***

Business Growth Hacking: Subscription Business Model

Complete Project Management Basics

e1 Leading to Engage

e2 Leading to Empower

e3 Leading to Execute

Start your Business RIGHT with Business Model

Outward Leadership - Accountability Tools

Outward Leadership - Collaboration Tools

ต่องานเสริม เติมรายได้ ตอน หาไอเดียทำเงิน

Partnering for Success



## ***BUILDING YOUR PERSONAL POWER***

Design Your Learning

Discover Yourself with Personality Assessment

Do Less, Get More with Strategic Thinking

Effective Presentation Skills

Emotional Intelligence

Growth Mindset

Increasing Personal Productivity

Managing Up with Extended DISC

My Value, My Life, My Happiness

Negotiating for results

Outward Mindset for Life

Self Leadership

Storytelling: Developing Signature Stories



## ***COMMUNICATION EXCELLENCE***

Building & Leading High-Performance Teams

Business Networking Skills: Enhancing your Business Opportunities

Communication for effective results

Human Game

Positive Conflict Resolution

Service Excellence

The Four Houses of DISC

Work virtually with ICE Team



## ***MARKETING 4.0***

Catch Customer with Powerful Content

Product Market Fit 101: Lean Canvas

Go-to-Market: Customer Centric Strategy

Lift up your business with Digital Marketing



## ***STEPPING UP TO LEADERSHIP***

Become a Leader that others want to follow

Coaching in a Minute

Essentials Skills for Great Leaders

Leadership 101: Lead – Motivate – Inspire

Managing in A Minute

Outward Mindset at Work

Step-in Leader 1: Being a STAR Explorer

Step-in Leader 2: Adjusting for Success

Step-in Leader 3: Engaging Others

Step-in Leader 4: Communicate Effectively

Step-in Leader 5: Feedback

Step-in Leader 6: Managing and Coaching Teams

Step-in Leader 7: Planning & Prioritizing

Step-in Leader 8: Problem-Solving & Decision-Making

Step-in Leader 9: Resolving Conflict

Step-in Leader 10: Motivating Myself and My Teams



## ***SUSTAINABILITY AND INNOVATION***

7 Thinking Tools to Unleash Creativity

Change Makers Lab - Module 1 : Sustainability

Change Makers Lab - Module 2: Life Cycle Thinking

Change Makers Lab - Module 3 : Systems Thinking

Change Makers Lab - Module 4: Cause and Effect

Creative Thinking Blockers: The Roadblocks to a Creative Mindset

Design Thinking 1: Empathize

Design Thinking 2: Define

Design Thinking 3: Ideate

Design Thinking 4: Prototype and Test

Design Thinking 5: Business Case

Design Thinking 6: Storytelling for pitching

Recharge Your Creative Capacity



## ***THE BUSINESS OF DATA***

Business Analytics: Practical Data Analytics and Machine Learning for Organizations



# AGILITY MINDSET AND METHODS

---

- Leading Scrum Projects
- New Me Newland
- Servant Leadership

# AGILE MINDSET

## เนื้อหาหลักสูตร

### องค์ประกอบแรก : ผลลัพธ์

- การให้ความสำคัญกับเป้าหมาย โดยรับมืออย่างรวดเร็ว และสามารถปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลง และความท้าทาย ที่ไม่คาดคิด

### องค์ประกอบที่ 2 : การคิด

- ความยืดหยุ่นและ การเปิดใจ กับการค้นหา และเข้าใจกับสถานการณ์ที่ซับซ้อน และการหมุนเปลี่ยนของโลกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

### องค์ประกอบที่ 3 : ความสัมพันธ์

- การชื่นชม และ ปรับตัว ได้กับความแตกต่างของคนสไตล์ต่างๆ รวมทั้งต่างเจเนอเรชั่น และ ต่างวัฒนธรรม

### องค์ประกอบที่ 4 : การเปลี่ยนแปลง

- โอบรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และ นำผู้อื่นให้สามารถก้าวผ่านการปรับเปลี่ยนได้

## คำอธิบายของหลักสูตร

ในโลกธุรกิจทุกวันนี้ คำว่า ‘อโใจล์’ ได้เข้ามาแทรกซึมอยู่ในแทบจะทุกส่วนของการดำเนินชีวิต และ การทำงาน เราจึงต่างต้องอโใจล์มากขึ้น ด้วยการยืดหยุ่น เรียนรู้ และปรับตัวอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว เพื่อรับมือกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และมากมาย หลักสูตรนี้ ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้ผู้นำเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความซับซ้อนของ Agility ด้วยการตอบแบบประเมิน และเรียนรู้ความหมายของคุณลักษณะต่างๆ ที่ก่อให้เกิด Agility ผ่านโปรไฟล์ของตนเอง และมองหาโอกาสในการใช้จุดแข็ง และหาโอกาสในการพัฒนาเพื่อยกระดับความ ‘อโใจล์’ โดย Agility profile ครอบคลุม 4 หัวข้อหลักคือ: ผลลัพธ์ การคิด ความสัมพันธ์ และ การเปลี่ยนแปลง ผู้เรียนจะได้แลกเปลี่ยน พูดคุยเกี่ยวกับ Agility profile ในอุดมคติ, โปรไฟล์ของตนเองว่าเป็นอย่างไร และจะเริ่มต้นในจุดใดในการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความสอดคล้องกับโปรไฟล์ในอุดมคติ

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- เข้าใจความสำคัญของการปรับแนวคิดอโใจล์
- เรียนรู้เกี่ยวกับ องค์ประกอบทั้ง 4 ของอโใจล์
- ทบทวนตนเอง และแลกเปลี่ยนกับผู้อื่นถึงจุดในการเริ่มต้นพัฒนาตนเอง

### Inline Available :

Agile Mindset 1: Understanding Your Agility Profile

Agile Mindset 2: Interpersonal Agility and Change Agility

**Duration :** 3.5 hrs./session

### Virtual Available :

Virtual Class: Agile Mindset: Understanding Your Agility Profile 1/3-3/3

**Duration :** 2 hrs./session



# LEADING SCRUM PROJECTS

## เนื้อหาหลักสูตร

- ประวัติโดยย่อของโครงการสครัม
- กรณศึกษาของ โครงการสครัม
- บทบาท และ ความรับผิดชอบใน โครงการสครัม
- การบริหาร และ การนำ อย่างเป็นขั้นเป็นตอน ในโครงการสครัม
- การสร้างแผนปฏิบัติการ

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- ความรู้ความเข้าใจว่าทำไม สครัม จึงสำคัญ สำหรับผู้นำในองค์กร
- ความรู้ความเข้าใจถึง การใช้ สครัม เพื่อพัฒนาให้องค์กรเดินหน้าได้อย่างรวดเร็ว
- การเรียนรู้ถึง วิธีการที่ผู้นำ ใช้ สครัม ในการนำทีมโครงการ ทั้งเรื่องงาน และ สิ่งที่จะต้องทำ

## คำอธิบายของหลักสูตร

สครัม โดยระบบของมันเองแล้วนั้น เป็นเพียงโครงสร้างธรรมดาๆที่สามารถสร้างให้เกิดการทำงานของทีมให้มีประสิทธิภาพกับการทำผลิตภัณฑ์ที่ซับซ้อน ทีมสครัม เป็นการทำงานอย่างอิสระ รวดเร็ว และ สามารถปรับตัวได้เมื่อต้องการ

คำตามก็คือ องค์กรจะบริหารจัดการ ทีมสครัม หลายๆทีมในองค์กรได้อย่างไรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่แตกต่างกันได้ในเวลาเดียวกัน

หลักสูตรนี้ ได้ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้ผู้นำมีความรู้และความสามารถที่จำเป็นในการบริหารทีมสครัมทั้งหลายให้สามารถทำงานได้อย่างสำเร็จ ในเวลาเดียวกัน แม้จะมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันก็ตาม

**Inline Available :** Leading Scrum Projects

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-021-010

**Virtual Available :** Leading Scrum Projects

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-021-010

# NEW ME NEWLAND

## เนื้อหาหลักสูตร

- ภาพรวมการเดินทางของหน่วยลาดตระเวนสู่ดินแดนใหม่ Newland
- การเปลี่ยนแปลงกำลังจะมาถึง
- พันธมิตรปรากฏขึ้นและการต่อต้านก็เริ่มต้น
- เรียนรู้เกี่ยวกับ 8 ระยะเวลาของการนำการเปลี่ยนแปลงไปสู่จุดหมายปลายทางที่ต้องการ
- จะเริ่มต้นจากตรงไหนก่อนและทำอย่างไร
- การประยุกต์ใช้งาน
- จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลักสูตรนี้ จะเริ่มจากความเข้าใจในตัวบุคคลก่อน ความกังวลต่างๆหรือความไม่แน่ใจที่พนักงานเรามีต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น เพราะเป็นส่วนสำคัญในระหว่างการเดินทางสู่ดินแดนแห่งใหม่ของการเปลี่ยนแปลง ผู้นำจะต้องมีทักษะในการอ่านพฤติกรรมพนักงาน และรู้ว่าบรรยากาศขององค์กรในแต่ละช่วงเวลาการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างไร องค์กรกำลังเกิดแนวร่วม หรือการต่อต้าน ต่อการปรับเปลี่ยนมากน้อยแค่ไหน เพื่อจะได้ทำการบริหารจัดการได้อย่างถูกวิธี เริ่มต้นจากการวิเคราะห์ตนเอง ที่จะทำให้เรา เป็น New Me ในหลักสูตร เราทุกคนจะเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงเริ่มจากภายใน สร้างให้เกิด New Me in Newland การเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการ และระหว่างกระบวนการนั้น เราจะต้องรับมือกับอารมณ์และ กรอบคิด อยู่ตลอดเวลา และนี่คือ หัวใจสำคัญต่อการนำการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นได้

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- จิตวิทยา “คน” กับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร
- เครื่องมือการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเองในรูปแบบ J2N Characters
- ขั้นตอนแรกของการปลดล๊อคศักยภาพในการนำการเปลี่ยนแปลง – เข้าใจตนเอง
- ตระหนักรู้ถึงสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ
- 8 ระยะเวลาเพื่อการเปลี่ยนแปลงแบบองค์รวมให้สำเร็จ
- อุปสรรคทางจิตใจที่หยุดยั้งคนจากการเปลี่ยนแปลง

**Inline Available :** New Me Newland 1-2

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** IJ2N-01-010, IJ2N-01-020

**Virtual Available :** New Me Newland 1-3

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCJ2N-01-010, VCJ2N-01-020, VCJ2N-01-030

# SERVANT LEADERSHIP

## เนื้อหาหลักสูตร

- การตั้งเป้าหมาย SMART
- มุมมองความสอดคล้องของ สไตล์ผู้นำและระดับการพัฒนา
- ความเข้าใจในสไตล์ผู้นำ
- การตั้งเป้าหมาย + เกม RAM
- การวิเคราะห์ระดับการพัฒนาและระดับความต้องการ
- การจับคู่สไตล์การนำและ ระดับการพัฒนา
- ทักษะทั้งสามของการเป็น Servant Leader (การตั้งเป้าหมาย - การวิเคราะห์ - การจับคู่)
- การสนทนา 1:1 และ การฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญ
- การฝึกฝนการจับคู่สไตล์การนำและระดับการพัฒนาที่เหมาะสม
- การให้คำแนะนำที่มากเกินไป และ น้อยเกินไป
- การเข้าถึงสไตล์ที่แตกต่างกัน
- การสร้างให้เกิดความรับผิดชอบ/ แรงแกระตุ้นใจและความสามารถ

## ผู้ที่เหมาะสมหลักสูตร :

- ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การเป็นหัวหน้า
- ผู้บริหารระดับอาวุโส
- เจ้าของธุรกิจย่อย
- ผู้บริหารองค์กรที่ต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความสามารถในการสร้างให้ทีมงานทำงานได้บรรลุตามเป้าหมาย

## คำอธิบายของหลักสูตร

เมื่อโลกธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงทำให้ผู้นำต้องเผชิญหน้ากับหลากหลายสถานการณ์ใหม่ๆ ที่เข้ามาส่งผลให้การนำในรูปแบบเดิมๆไม่สามารถที่จะนำมาใช้ได้ รูปแบบการเป็นผู้นำจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนไปด้วยเช่นกันเพื่อให้เกิดการสรรสร้างความสำเร็จของทีมงานไปสู่เป้าหมาย

The Servant Leadership เป็นอีกหนึ่งรูปแบบของการนำที่ช่วยให้ผู้นำเรียนรู้ในการปรับสไตล์การนำไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และทำให้ทีมสามารถทำงานได้บรรลุความสำเร็จ ผู้นำที่เรียกว่าเป็น Servant Leadership จะมีการสื่อสารแบบเปิด มีการใช้ภาษาที่ทำให้เข้าใจทั้งกับผู้สื่อสารและผู้รับสารไปในเรื่องเดียวกัน มีการสื่อสารที่เปิดกว้างระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง ผู้บริหารและคนในองค์กร เกี่ยวกับผลการทำงานและการพัฒนาตนเอง และนำรูปแบบของการสื่อสารที่เปิดกว้างนี้ไปใช้ในการพิเคราะห์ว่าความต้องการของบุคลากรในองค์กรคืออะไรและ ตอบสนองต่อความต้องการเหล่านั้น

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- การตั้งเป้าหมายให้ SMART
- การเรียนรู้เกี่ยวกับ SLII Model และฝึกฝนเกี่ยวกับ บทสนทนา SLII
- การฝึกฝนการตั้งเป้าหมายด้วยเกม RAM
- การฝึกฝนการสร้างบทสนทนาจากสไตล์การเป็นผู้นำ
- การฝึกฝนการปรับสไตล์ผู้นำให้สอดคล้องกับระดับความต้องการ
- การเรียนรู้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับการเป็น Servant Leader
- การฝึกฝนการวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อการปรับสไตล์ให้สอดคล้อง

**Inline Available :** Servant Leadership 1-4

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** IKBC-03-010, IKBC-03-020, IKBC-03-030, IKBC-03-040

**Virtual Available :** Servant Leadership 1-5

**Duration :** 2.5 hrs./session

**Course Code :** VCKBC-03-010, VCKBC-03-020, VCKBC-03-030, VCKBC-03-040, VCKBC-03-050



# BECOMING A STRATEGIC LEADER

- Business Growth Hacking: Subscription Business Model
- Complete Project Management Basics
- e1 Leading to Engage
- e2 Leading to Empower
- e3 Leading to Execute
- Start your Business RIGHT with Business Model
- Outward Leadership - Accountability Tools
- Outward Leadership - Collaboration Tools
- ร่วมงานเสริม เติมรายได้ ตอน หาไอเดียทำเงิน
- Partnering for Success

## เนื้อหาหลักสูตร

- การปรับเปลี่ยนจากการขายสินค้าสู่การบอกรับสมาชิก เพื่อเข้าถึงบริการ
- การใช้โมเดลธุรกิจแบบบอกรับสมาชิกเพื่อให้ธุรกิจเติบโตมากขึ้น
- การเรียนรู้กับ Subscription 5 ประเภท, ประเภทไหนจะเหมาะกับธุรกิจของคุณ
- การตรวจสอบไอเดียธุรกิจของคุณด้วย 7 คำถามเด็ด

## ผู้ที่เหมาะสมหลักสูตร :

- เจ้าของธุรกิจ
- ผู้นำหน่วยธุรกิจ
- ผู้ก่อตั้งธุรกิจ startup
- ผู้นำกลยุทธ์องค์กร
- ผู้นำด้านนวัตกรรมขององค์กร

## คำอธิบายของหลักสูตร

พื้นฐานของธุรกิจทั่วไปคือ สร้างผลิตภัณฑ์ยอดนิยมให้ได้ แล้วขายสินค้าให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ กำลังถูกท้าทายโดย โมเดลธุรกิจยุคใหม่ ที่มาแรงแซงทางโค้ง เช่น โมเดลธุรกิจแบบบอกรับสมาชิก ที่มีความเติบโตถึง 5 เท่า เมื่อเทียบกับธุรกิจค้าปลีกแบบดั้งเดิม ในสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย นอกจากนี้ยังแพร่กระจายไปสู่หลากหลายอุตสาหกรรมมากขึ้นเรื่อยๆ

ยุคนี้ ธุรกิจต้องเริ่มที่ความต้องการแท้จริงของลูกค้า โดยแต่ละกลุ่มของลูกค้าก็มีความต้องการที่ต่างกัน เพื่อที่จะได้สามารถออกแบบสินค้า บริการที่สวมอบคุณค่าให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง แนวคิดนี้ทำให้การมองลูกค้าเปลี่ยนไปสู่การเป็นสมาชิก เพื่อทำให้เกิดการสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง

โมเดลธุรกิจแบบบอกรับสมาชิก กำลังเป็นที่ให้ความสนใจและ หากเราเป็นหนึ่งในธุรกิจที่กำลังเล็งเห็นถึงอนาคตที่กำลังเติบโต จึงไม่ควรพลาดโอกาสนี้ สิ่งที่สำคัญคือ โมเดลธุรกิจแบบบอกรับสมาชิก ไม่ใช่รูปแบบเดิมๆของการสมัครสมาชิกนิตยสาร ที่ทำกันมาในอดีต แต่ปัจจัยสำคัญมีมากกว่านั้น ที่จะสามารถทำให้ธุรกิจเติบโตได้ไว และได้ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- ความแตกต่างระหว่างโมเดลธุรกิจแบบบอกรับสมาชิก กับ การสมัครสมาชิก
- แนวทางการออกแบบโมเดลธุรกิจ แบบบอกรับสมาชิก
- 5 รูปแบบของโมเดลธุรกิจแบบบอกรับสมาชิก
- การประเมินความเป็นไปได้ของแนวความคิด การทำธุรกิจแบบบอกรับสมาชิกด้วย 7 คำถาม

**\*Prerequisite:** Start your business right with business model

**Inline Available :** Business Growth Hacking: Subscription Business Model

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-04-010

# COMPLETE PROJECT MANAGEMENT BASICS

## เนื้อหาหลักสูตร

- ภาพรวมของการบริหารโครงการ
- การเขียน Project management charter
- การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เครื่องมือบริหารโครงการ
- Work breakdown structure (WBS)
- Gantt chart
- Pert chart
- เส้นทางวิกฤต (critical path)
- แมทริกซ์การมอบหมายความรับผิดชอบ (RACI)
- การบริหารความเสี่ยง
- รายงานสถานะโครงการ
- การประเมินโครงการ
- การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการบริหารโครงการ
- ทักษะผู้นำสำหรับการบริหารโครงการ

## ผู้ที่ต้องเข้าหลักสูตร :

ผู้จัดการโครงการในบริษัททั่วไปที่ต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพให้เป็นระบบ มีประสิทธิภาพและผลิตผลมากขึ้น (ระดับเริ่มต้นถึงปานกลาง)

## คำอธิบายของหลักสูตร

คุณอยากสะสมงานโปรเจกต์มากมายที่นอนรออยู่ในตะกร้างาน แม้ว่าพยายามที่สุดแล้วก็เหมือนยังไม่เพียงพอต่อความท้าทายที่มีมากขึ้นในการทำงานยุคใหม่นี้ นอกจากนี้การประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายช่างเป็นสิ่งท้าทายและไม่เคยพอเสียที หลักสูตรนี้จะช่วยให้คุณเข้าใจว่าการบริหารโครงการที่ดีเป็นอย่างไร เพื่อการดำเนินงานที่เป็นระบบ ราบรื่นในทุกการดำเนินการและพบเรื่องเซอร์ไพรส์น้อยลง! การบริหารโครงการไม่ได้เป็นเพียงแค่การจัดการและทำงานให้เสร็จเพียงเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการจัดการผู้คนที่เกี่ยวข้องและคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นระหว่างกระบวนการ ในหลักสูตรนี้คุณจะได้เรียนรู้ทั้งหมดที่คุณควรรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการสำหรับผู้จัดการโครงการทุกระดับที่ต้องการปรับปรุงประสิทธิภาพและผลิตผลในงาน ตั้งแต่หลักการพื้นฐานจนถึงเครื่องมือการบริหารโครงการต่างๆ คุณจะ สามารถจัดการโครงการในมือได้อย่างสำเร็จไม่ว่าโครงการนั้นจะมีขนาดใหญ่หรือเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไร นี่คือนักเรียนที่คุณควรรู้ในการบริหารโครงการ

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- สามารถวางแผนโครงการโดยคิดอย่างเป็นระบบและในเชิงวิพากษ์ผ่านการมองเห็นอย่างสร้างสรรค์
- ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการและวิเคราะห์เพื่อหากลยุทธ์บริหารคนอย่างเหมาะสมที่สุด
- เลือกเครื่องมือและประยุกต์ใช้กับบริบทได้อย่างเหมาะสม
- การจัดสรรทรัพยากรและการกระจายงานกับทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- การบริหารความเสี่ยงและการจัดทำแผนสำรองหรือแผนบี
- การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเข้าใจในเป้าหมายและการมีส่วนร่วมจากทีม
- การปรับสโตร์การเป็นผู้นำได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์

**Inline Available :** Complete project management basics 1-2

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-08-010, ISEAC-08-020

**Virtual Available :** Complete project management basics 1-3

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-08-010, VCSEAC-08-020, VCSEAC-08-021

# E1 LEADING TO ENGAGE

## เนื้อหาหลักสูตร

- **หลักการเบื้องต้น**
  - เครือข่ายสมอง: การใช้สมองทั้งสามส่วน
  - รูปแบบการสื่อสาร: การเจาะลึกถึงรูปแบบการถาม/การบอก
- **การสร้างการมีส่วนร่วม**
  - การฝึกปฏิบัติ-การเชื่อมต่อ บริบทของการสนทนา และ การสรุป
  - ข้อตกลงร่วมกันที่ชัดเจน
- **การฝึกฝนการสร้างการมีส่วนร่วม**
- **จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR**

## ผู้ที่จะได้เรียนรู้ :

- หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรที่ค่อนข้างจัดอยู่ในระดับก้าวหน้า จึงเหมาะกับ ผู้จัดการที่มีประสบการณ์ หรือ ผู้ที่ต้องเข้ารับบทบาทผู้นำในระดับสำคัญๆ ที่จะต้องทำงานร่วมกับทีมงาน/ลูกค้า หรือ ผู้ที่ต้องการ
- พัฒนาศักยภาพของการเป็นผู้นำ
  - สร้างการมีส่วนร่วมและสร้างบรรยากาศของการทำงานที่ดี มีความสุข
  - ปรับกรอบความคิด และพร้อมกับการเปลี่ยนแปลง
  - สร้างวัฒนธรรมการสอนงาน

## คำอธิบายของหลักสูตร

โปรแกรมประกาศนียบัตร E3 Leader มีเอกลักษณ์ในการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ที่กระตุ้นการมุ่งสู่ผลลัพธ์ พัฒนาความสามารถของผู้อื่น และเพิ่มขีดความสามารถทางนวัตกรรม หลักสูตรนี้ยังเพิ่มประโยชน์ให้กับผู้เรียน ด้วยการฝึกฝนกับงานที่ทำอยู่จริง

การนำ E3 Arrow ประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพสร้างผลลัพธ์ที่ไม่คาดคิดต่อทีมและผู้ที่เกี่ยวข้อง กำหนดความท้าทายในสถานที่ทำงาน เช่น การทำงานร่วมกันและภาวะความรับผิดชอบ และเปลี่ยนจากปัญหาเป็นกรอบความคิดที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาเพื่อ:

- สร้างการเชื่อมต่อและเข้าใจโลกของอีกฝ่าย
- กำหนดข้อตกลงที่ชัดเจนและตรงประเด็น
- ฟังอย่างเอาใจใส่ และใช้คำตามที่ทรงพลัง

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- ขั้นตอนและกระบวนการของโปรแกรม E3 Arrow ส่วนที่1
- การใช้กระบวนการและคำถามในการเชื่อมต่อกับคนรอบข้างได้อย่างทรงพลัง
- การใช้ทักษะการฟังอย่างเอาใจใส่ และ การถามคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเข้าถึงผู้อื่นได้อย่างลึกซึ้งทั้งในความเป็นตัวตนและสถานการณ์ที่ผู้อื่นเผชิญอยู่
- การมีข้อกำหนดร่วมกันอย่างชัดเจนเพื่อให้บทสนทนาใช้เวลาไม่นานและมีเป้าหมาย – การใช้คำถามเพื่อกำหนดเวลา จุดมุ่งหมาย และผลลัพธ์เพื่อสร้างบทสนทนาอย่างเฉพาะเจาะจง และได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**Inline Available :** e1 Leading to Engage

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** IERI-01-010

**Virtual Available :** e1 Leading to Engage

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCERI-01-010

# E2 LEADING TO EMPOWER

## เนื้อหาหลักสูตร

### การถ่ายทอดอำนาจ

- ภาพความสำเร็จ ห่วงโซ่คุณค่า และการประเมินความเป็นไปได้

### การสร้างภาพความสำเร็จ

- การมองเห็นภาพความสำเร็จ
- กำหนดแนวทางการติดตามผลและวัดผลความสำเร็จ

### ห่วงโซ่คุณค่าและ การใช้คำถามปลายเปิด

- กำหนดความสำคัญและคุณค่าต่อตัวบุคคล ทีม และ องค์กร
- การให้ความช่วยเหลือ
- การค้นหาหนทางออก และผลลัพธ์ ในทรัพยากรเท่าที่มี

### จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR

## ผู้ที่จะรู้ :

หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรที่ค่อนข้างจัดอยู่ในระดับก้าวหน้า จึงเหมาะกับ ผู้จัดการที่มีประสบการณ์ หรือ ผู้ที่ต้องเข้ารับบทบาทผู้นำในระดับสำคัญๆ ที่จะต้องทำงานร่วมกับทีมงาน/ ลูกค้า หรือ ผู้ที่ต้องการ

- พัฒนาศักยภาพของการเป็นผู้นำ
- สร้างการมีส่วนร่วมและสร้างบรรยากาศของการทำงานที่ดีมีความสุข
- ปรับกรอบความคิด และพร้อมกับการเปลี่ยนแปลง
- สร้างวัฒนธรรมการสอนงาน

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลักสูตรนี้เป็นขั้นตอนที่ 2 ของโปรแกรมประกาศนียบัตร E3 Leader ซึ่งจะเริ่มคุ้นเคยกับพลังของการนำและมุ่งมั่นในส่วนซ้ายบน ของ Metrix Ask/Tell โดยจะเริ่มในการเชื่อมต่อกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้เรียนจะเข้าใจผู้อื่นและโลกที่ผู้อื่นเผชิญอยู่ เพื่อเข้าถึงบริบทของผู้อื่น และสุดท้ายผู้เรียนจะสามารถกำหนดข้อตกลงร่วมกันกับผู้อื่นได้อย่างชัดเจน ถึงสิ่งที่เป็นเป้าหมาย ขั้นตอนต่อไปของ Erickson Arrow คือ ระยะของการให้อำนาจ (Empower Phase) จัดได้ว่าเป็นกระบวนการที่ท้าทายที่สุด หากสามารถทำได้ดี จะเกิดผลลัพธ์ที่สูงต่อผู้อื่น และ ต่อการเกิดนวัตกรรม ในระยะนี้ เราและทีมที่ทำงานด้วยกัน จะมุ่งมั่นในความท้าทายหรือ ปัญหา หรือ โอกาส บางอย่างที่เราเผชิญอยู่ องค์กรประกอบสามส่วนอาจจะเกิดคนละเวลาและ ไม่จำเป็นต้องเรียงตามลำดับ อะไรจะเกิดก่อนก็ได้ องค์กรประกอบทั้งสามคือ

- การหาความเป็นไปได้ร่วมกัน
- การทำให้เห็นภาพความสำเร็จ
- การกำหนดคุณค่า

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- ขั้นตอนและกระบวนการของ E3 Arrow ส่วนที่ 2
- การใช้คำถาม 'What if' และเครื่องมือในการประเมินหาความเป็นไปได้ (ในรูปแบบ SMART)
- แนวทางในการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการให้ชัดเจน เห็นภาพความสำเร็จชัด
- การสร้างแรงกระตุ้น และให้อำนาจ กับผู้อื่น ในการเห็นคุณค่า ของ การไปสู่ความสำเร็จ ทั้งเพื่อตนเอง เพื่อทีม และ องค์กร

## **\*Pre-Requisite: e1 Leading to Engage**

**Inline Available :** e2 Leading to Empower

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** IERI-01-020

**Virtual Available :** e2 Leading to Empower

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCERI-01-020



# E3 LEADING TO EXECUTE

## เนื้อหาหลักสูตร

- การกำหนดสิ่งที่ต้องทำ
- การสร้างความมุ่งมั่น
- การให้ความชื่นชม
- การฝึกทักษะขั้นสุดท้าย - ช่วงการฝึกอบรม Arrow เติมรูปแบบ
- จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR

## ผู้ที่จะเข้าหลักสูตร :

หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรที่ค่อนข้างจัดอยู่ในระดับก้าวหน้า จึงเหมาะกับ ผู้จัดการที่มีประสบการณ์ หรือ ผู้ที่ต้องเข้าระบบกับผู้นำในระดับสำคัญๆ ที่จะต้องทำงานร่วมกับ ทีมงาน/ ลูกค้า หรือ ผู้ที่ต้องการ

- พัฒนาศักยภาพของการเป็นผู้นำ
- สร้างการมีส่วนร่วมและสร้างบรรยากาศของการทำงานที่ดี มีความสุข
- ปรับกรอบความคิด และพร้อมกับการเปลี่ยนแปลง
- สร้างวัฒนธรรมการสอนงาน

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลักสูตรนี้เน้นกระบวนการที่สิ้นสุด สมบูรณ์ของ E3 Arrow มีบทสนทนาที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ การแสดงความชื่นชม เป็นเรื่องที่มีจะถูกมองข้าม เพราะสิ่งนี้มากกว่าการขอบคุณ หรือการบอกว่าเราทำได้ดี การที่ผู้นำ E3 มองเห็น ศักยภาพและความพยายามของผู้อื่น ผู้นำควรแสดงให้เห็นอย่างจริงจังว่า ผู้นำมองเห็นถึงสิ่งนี้ และนี่จะเป็นการส่งข้อความที่ทรงพลัง ทำให้บทสนทนาอย่างมีเป้าหมายนั้นเปี่ยมไปด้วยพลังงาน ความมั่นใจ และ ความปรารถนาที่จะ ทำให้สำเร็จ

เมื่อผ่านหลักสูตรนี้แล้ว แปลว่าผู้เรียนสำเร็จ E3 Leader Models อย่างสมบูรณ์ และจะเข้าร่วมงานทดลองความสำเร็จที่จะถูกจัดขึ้นทุก ๆ 2 เดือนหลังจากนี้

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- การขับเคลื่อน วิสัยทัศน์และคุณค่าของความสำเร็จ ด้วยการวางแนวทางปฏิบัติพร้อมกำหนดระยะเวลาที่จะ ทำให้เป้าหมายสำเร็จ
- การพัฒนาระบบของความรับผิดชอบและให้การสนับสนุน เพื่อสร้างความมั่นใจและความมุ่งมั่นที่จะสามารถ ทำให้สำเร็จ
- การแสดงความชื่นชมต่อการมีส่วนร่วมและความมุ่งมั่น เพื่อสร้างความรู้สึกถึงคุณค่าและความเป็นเจ้าของ
- การทำให้บทสนทนาเกิดการเรียนรู้และสร้างคุณค่า

**\*Prerequisite: e1 Leading to Engage, e2 Leading to Empower**

**Inline Available :** e3 Leading to Execute

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** IERI-01-030

**Virtual Available :** e3 Leading to Execute

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCERI-01-030

## เนื้อหาหลักสูตร

- ทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวกับธุรกิจในทุกแง่มุมด้วยการใช้ Business Model Canvas
- ลดความเสี่ยงต่างๆที่เราารู้อยู่แล้วว่าจะเกิดขึ้น
- สื่อสารอย่างชัดเจนเกี่ยวกับปัจจัยหลักๆทางธุรกิจให้ทีมและผู้ที่ต้องการจะลงทุน

## คำอธิบายของหลักสูตร

การทำธุรกิจ เป็นกิจกรรมที่มีเดิมพันสูง คนทำธุรกิจต้องรบให้ชนะบนกระดาษก่อน เพราะสนามจริงโอกาสแพ้สูงมาก  
ธุรกิจที่ชนะ อยู่ได้ดีมีกำไรในตลาดที่แข่งขันสูงขึ้นทุกวัน เป็นเพราะ คนทำธุรกิจเข้าใจกลไกของธุรกิจของตนเองอย่างดี รู้ว่าเราจะส่งมอบคุณค่าอะไรให้กับลูกค้า เรามีความต่างจากคู่แข่งในธุรกิจอย่างไร เราจะสร้างรายได้จากส่วนไหน และเราจะขยายผลทางธุรกิจได้อย่างไร นอกจากนี้เรายังเข้าใจคนที่เกี่ยวข้องที่ร่วมสนับสนุนธุรกิจของเรา และทรัพยากรที่เรามีคืออะไรบ้าง  
นั่นหมายถึง เราต้องแน่ใจในทุกส่วนของ Canvas ก่อนที่จะมุ่งหน้าอย่างแข็งแกร่งสู่ตลาดธุรกิจ

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- เครื่องมือ Business Model Canvas ที่ใช้ในการอธิบาย และ เห็นภาพรวมธุรกิจ ได้อย่างรวดเร็วครบทุกแง่มุม
- ฝึกฝนการปรับโมเดลธุรกิจในแง่มุมที่ต่างกัน
- การประเมินความเสี่ยงทางธุรกิจ

**Inline Available** : Start your Business RIGHT with Business Model

**Duration** : 3.5 hrs./session

**Course Code** : ISEAC-029-010

**Virtual Available** : Start your Business RIGHT with Business Model

**Duration** : 2 hrs./session

**Course Code** : VCSEAC-029-010

# OUTWARD LEADERSHIP – ACCOUNTABILITY TOOLS

## เนื้อหาหลักสูตร

- แผนผังของงาน
- คำถามทั้ง 3
- บทบาทที่ชัดเจน
- ปรับเป้าหมายให้ออกนอกกล่อง
- มาตรฐานผลงาน 3A+
- การรายงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
- การรายงานต่อผู้บังคับบัญชา
- ทหารือเพื่อความคืบหน้า
- เข้าใจผลกระทบอย่างต่อเนื่อง

## ผู้ที่จะเข้าหลักสูตร :

ผู้นำที่มีประสบการณ์ ผู้นำระดับสูง ในทุกองค์กร

## คำอธิบายของหลักสูตร

หากการเป็นผู้นำ คือ การแสดงถึงความรับผิดชอบในงานแทนลูกน้อง หรือ คนในทีม นั้นหมายถึงโอกาสของบุคลากรในองค์กรที่จะเกิดความก้าวหน้า เพราะเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่องานนั้น ก็คงจะไม่ได้เกิดขึ้น พนักงานจะแสดงความรับผิดชอบต่องานได้อย่างไร หากยังมีผู้นำที่คอยช่วยเหลือ สนับสนุน และ รับผิดชอบในงานต่างๆแทน หลักสูตรนี้จะช่วยพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำแบบออกนอกกล่อง ด้วยการมองถึงความสำเร็จ และ ความต้องการของทีม เพื่อช่วยให้ทีมสามารถรับผิดชอบงานของตนเองได้

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

ผู้เรียนจะได้เรียนรู้เครื่องมือที่จะช่วยยกระดับของกรอบคิดที่ออกนอกกล่องของการมีภาวะผู้นำ พร้อมมีการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง และ การนำไปใช้กับสถานการณ์จริง

**\*Prerequisite:** *Outward Mindset at Work 1-2, How to apply Outward Mindset*

**\*Pre-work:** *The 3 Questions (Document) for Outward Leadership Accountability*

**Inline Available :** Outward Leadership - Accountability Tools 1-2

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :**

**Virtual Available :** Outward Leadership - Accountability Tools 1-2

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCARB-03-011

# OUTWARD LEADERSHIP – COLLABORATION TOOLS

## เนื้อหาหลักสูตร

- เริ่มต้นให้ถูกต้อง
- การปรับใช้ S.A.M
- พบเพื่อเรียนรู้
- พบเพื่อการให้
- ความน่าปວห้วอย่างใหญ่หลวง
- การให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือกัน
- การช่วยเหลือทีมอื่น
- ใครได้รับผลกระทบ
- การรับมือกับปัญหาที่ซับซ้อน

## ผู้ที่เหมาะสมหลักสูตร :

ผู้นำที่มีประสบการณ์ ผู้นำระดับสูง ในทุกองค์กร

## คำอธิบายของหลักสูตร

ทุกองค์กรต่างให้การสนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีม ไม่ว่าจะเป็นทีมตามแผนก ทีมตามสายงานธุรกิจ หรือ อื่นๆ มาถึงตอนนี้แล้ว ผู้นำทุกคนก็ควรจะรู้ถึงสิ่งที่ถูกต้องที่ควรจะต้องทำ แต่...แม้จะมีการตระหนักรู้มากน้อยเพียงใดก็ตาม ผู้นำโดยส่วนใหญ่ก็ยังตกอยู่ในกับดัก ของการบริหารจัดการงานด้วยตัวเอง อยู่ดี หลักสูตรนี้ ถูกออกแบบมา เพื่อช่วยให้ผู้นำมีการพัฒนาในเรื่องการสร้างการมีส่วนร่วมจากทีม เครื่องมือต่างๆในหลักสูตรนี้จะสามารถนำมาใช้ได้กับสถานการณ์ต่างๆในองค์กร เพื่อสร้างพื้นฐานที่มั่นคงสำหรับผู้นำ ในการสร้างการมีส่วนร่วม ทำให้ทีมให้ความร่วมมือ และทำให้เกิดบรรยากาศของการทำงานแบบ ร่วมกันทำ หลังจบหลักสูตรนี้แล้ว ผู้เรียนจะทำแผนปฏิบัติการ เพื่อนำกลับไปใช้ในองค์กรต่อไป

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

ผู้เรียนจะได้เรียนรู้เครื่องมือที่จะช่วยยกระดับของกรอบคิดที่ออกนอกกล่องของการมีภาวะผู้นำ พร้อมมีการจัดทำแผนพัฒนาตนเอง และ การนำไปใช้กับสถานการณ์จริง

**\*Prerequisite:** *Outward Mindset at Work 1-2, How to apply Outward Mindset, Outward Leadership - Accountability Tools 1-2*

**Inline Available :** Outward Leadership - Collaboration Tools 1-2

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :**

**Virtual Available :** Outward Leadership - Collaboration Tools 1-2

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :**

# แต่งงานเสริม เติมรายได้

## เนื้อหาหลักสูตร

- ปรับ Mindset ให้พร้อมจุดประกายไฟทางความคิด ต่อยอดได้ไต่เต้าสุดปีง
- ธุรกิจเสริมเติ้งนี้ไปต้งไหนกันบ้างแล้ว
- เร็ยรู้ Tips และกระบวนการที่จะช่วยคุณค้นหาไอเดียต้งต้น ที่ให้คุณได้ทรึกเอาไปช้อมคิดได้ต่อ และเป็นแรงบันดาลใจในการไปต่อยอดเป็นงานเสริมได้ในอนาคต

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

คุณจะได้ไอเดียต้งต้น ได้หลักคิดหาไอเดีย หรือ มุมมองใหม่ๆ ที่คุณสามารถนำกระบวนการคิดนี้ กลับไปช้อมคิดต่อได้ว่า หากอยากมองหางานเสริมเป็นอีกทางเลือกให้กับตัวเอง และเรียนรู้จากประสบการณ์จริงของผู้สอนที่ได้ลองทำธุรกิจหลัก และธุรกิจเสริมไปพร้อมๆ กัน

## คำอธิบายของหลักสูตร

ในสถานการณ์อนาคตไม่แน่นอนแบบนี้...หลายคนต้องมองหา idea ใหม่ๆ ในการหารายได้เสริม แต่ย้ง "คิดไม่ออก" ว่าจะทำอะไร? หา Idea ปีงๆ จากไหนได้? เราจัดคลาสนี้มาให้คุณแล้ว

### ถ้าคุณรู้สึก

- ไม่แน่ใจว่าจะเริ่มต้นอย่างไร
- ไม่รู้จะหา ไอเดียดีๆ จากตรงไหน
- ย้งกล้าๆ กลัวๆ ทางไหนคือทางที่ใช้
- อยากรู้ว่าไอเดียมาได้ย้งไม? มีหลักคิดแบบไหน

เราชวนคุณมาช้อมคิด ฝึกหาไอเดียเหล่านั้น มาเป็นตัวต้งต้น เพื่อสร้างทางเลือกให้กับชีวิต หรือนำไอเดียมาต่อยอดเป็นงานเสริมบารอย่างได้

**Inline Available :** แต่งานเสริม เติมรายได้

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-0035

**Virtual Available :** แต่งานเสริม เติมรายได้

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-0035

# Partnering for Success

## เนื้อหาหลักสูตร

ความหมายของการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ

พันธมิตรทางธุรกิจ

- การบริหารจัดการภาพรวมของกระบวนการต่างๆ
- การประเมินสโตร์พฤติกรรม

การมีพันธมิตรทางธุรกิจมีความหมายอย่างไรต่อคุณ

เทคนิคการสร้างความสัมพันธ์

- บทบาทสมมติ
- การประเมินตนเอง
- หนทางสู่การสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ
- กรณีศึกษา

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- ความรู้ความเข้าใจในบทบาทของพันธมิตรทางธุรกิจ และคุณลักษณะของบทบาทเหล่านั้น
- การเรียนรู้เกี่ยวกับ สโตร์พฤติกรรม และ วิธีการยกระดับการแสดงผลพฤติกรรมให้ดีขึ้น
- เทคนิคของการสร้างความสัมพันธ์เพื่อการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจที่แน่นแฟ้น
- การเรียนรู้วิธีการปรับใช้ ผ่าน กรณีศึกษา และบทบาทสมมติ
- การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ กับมืออาชีพทางด้านการเงิน
- การทำแผนพัฒนาตนเอง เพื่อความก้าวหน้าในเรื่องของการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลักสูตรนี้ จะช่วยส่งเสริมให้ความรู้เชิงลึก และเครื่องมือที่นำกลับไปปรับใช้ได้กับสถานการณ์จริง เพื่อพัฒนาทักษะความสามารถของบทบาทการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ การเรียนรู้ผ่านทฤษฎี และ บทบาทสมมติ รวมไปถึง กรณีศึกษา จะช่วยให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนการแสดงผลบทบาทเหล่านี้กับการทำธุรกิจ

นอกจากนี้ ในหลักสูตร ผู้เรียนจะได้ทำการประเมินสโตร์ของพฤติกรรมตนเอง ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจว่าทำไมตนเองจึงแสดงผลออกแบบนั้น ในสถานการณ์ต่างๆ และยังช่วยทำให้ตระหนักรู้ในสโตร์ของพันธมิตรทางธุรกิจด้วย

ด้วยการเรียนรู้จากเครื่องมือต่างๆ รวมทั้งการใช้เทคนิคเพื่อการเรียนรู้ จะทำให้ผู้เรียน ได้รู้จักวิธีการในการปรับตัวเองให้สามารถสร้างสัมพันธ์ได้เหมาะสมกับสโตร์ของ business partner ซึ่งจะนำมาซึ่งคุณค่าสำหรับการทำธุรกิจร่วมกัน

## ผู้ที่จะควรเข้าหลักสูตร

มืออาชีพทางด้านธุรกิจการเงิน เช่น ฝ่ายการบัญชี การทำรายงานผล การทำวิเคราะห์ข้อมูล เป็นต้น

**Virtual Available :** Partnering for Success

**Duration :** 2 hrs./session



# BUILDING YOUR PERSONAL POWER

- 
- Design Your Learning
  - Discover Yourself with Personality Assessment
  - Do Less, Get More with Strategic Thinking
  - Effective Presentation Skills
  - Emotional Intelligence
  - Growth Mindset
  - Increasing Personal Productivity
  - Managing Up with Extended DISC
  - My Value, My Life, My Happiness
  - Negotiating for results
  - Outward Mindset for Life
  - Self Leadership
  - Storytelling: Developing Signature Stories

# DISCOVER YOURSELF WITH PERSONALITY ASSESSMENT

## ผู้ที่ควรเข้าหลักสูตร

ทุกคนที่สนใจการค้นหาค้นหาศักยภาพ และจุดที่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้จากการประเมินที่ใช้หลักวิชาทางจิตวิทยา มาประยุกต์ให้เกิดความเข้าใจได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งความรู้ เข้าใจตนเองจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้เรียนสามารถดูแลตนเองได้ดียิ่งขึ้น ทำการตัดสินใจในการเลือกทางเดินชีวิต การเรียน การทำงาน และการตัดสินใจในเรื่องสำคัญอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลักสูตรนี้ เป็นหลักสูตรแรกของหลักสูตรต่อเนื่อง “Psytech” เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้พบและเข้าใจถึงความเป็นตัวตนโดยธรรมชาติของตนเอง

ซึ่งไม่มีคำว่า ดี หรือ ไม่ดี เพียงแต่ทุกคนมีความต่างกัน ทั้งในจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนา การที่เราเข้าใจตนเองได้อย่างลึกซึ้ง ก็จะทำให้เราตระหนักว่า อะไรคือ การช่วยเหลือ อะไรที่ดูดีจริงเราไว้ นอกจากนี้ ผู้เรียนยังจะได้เรียนรู้ในการพัฒนาตนเองให้มีความยืดหยุ่นเพื่อให้เกิดการปรับตัวเองในส่วนที่ไม่ใช่ตัวตนตามธรรมชาติ

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- สร้างความเข้าใจถึงแต่ละมิติของบุคลิกภาพตัวตน และสิ่งนั้นส่งผลอย่างไรต่อชีวิต
- รู้ถึงจุดแข็งที่เราต่อยอดได้ และจุดที่ควรพัฒนาควรทำอย่างไร
- ค้นพบถึงศักยภาพที่มีในตัวตน และจะนำออกมาใช้ได้อย่างไร
- เข้าใจว่าทุกคนมีแตกต่าง
- กำหนดแนวทางการพัฒนาในขั้นตอนต่อไป

### *\*Online Pre-Assessment: Psytech Extended report*

**Inline Available :** Discover Yourself with Personality Assessment

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-010-010-PS03

**Virtual Available :** Discover Yourself with Personality Assessment 1-2

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-010-010-PS03, VCSEAC-010-020-PS03



# DO LESS, GET MORE WITH STRATEGIC THINKING

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- การใช้เครื่องมือ “Strategy Story” ในการสื่อสารกลยุทธ์ เพื่อให้เกิดการเข้าใจอย่างรวดเร็ว
- ฝึกการถอดรหัสกลยุทธ์อย่างมีชั้นเชิงอย่างผู้นำที่มีประสิทธิภาพ
- การตรวจสอบตนเองและยกระดับการคิดเชิงกลยุทธ์

## คำอธิบายของหลักสูตร

ในชีวิตทำงาน และชีวิตส่วนตัวประจำวัน คุณต้องเผชิญกับสภาวะคับขัน ต้องเอาชนะอุปสรรคโดยมีทรัพยากรไม่เพียงพอ ต้องทำหลายสิ่งในเวลาจำกัด ต้องมองไปในอนาคต (ที่ไม่รู้ผล) และตัดสินใจเลือกทาง ถ้าคุณมีทักษะคิดเชิงกลยุทธ์ คุณจะมีโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่าคนที่ไม่รู้จักการคิดนี้

เพราะคุณสามารถ

1. ใช้ประโยชน์จากจังหวะ และสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป
2. เลือกทำหนึ่งอย่างแต่ได้ผลลัพธ์หลายอย่าง

**Inline Available :** Do Less, Get More with Strategic Thinking

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-011-010

**Virtual Available :** Do Less, Get More with Strategic Thinking

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-011-010

# EFFECTIVE PRESENTATION SKILLS

## เนื้อหาหลักสูตร

- การเลือกใช้ภาษาพูดและภาษาท่าทาง
- การใช้โสตทัศนูปกรณ์
- การกล่าวเปิดให้น่าติดตาม
- การจัดทำโครงสร้างและเรียบเรียงเนื้อหาการนำเสนอ
- หลักการเล่าเรื่อง STAR (STAR Story Telling)
- วิธีการรับมือกับคำถาม

## คำอธิบายของหลักสูตร

วัตถุประสงค์หลักของการนำเสนองาน คือการให้ข้อมูลเพื่อโน้มน้าวและสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ฟัง เพื่อให้ผู้ฟังนำไปปฏิบัติ และเพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้กับโอเดียนของคุณ การเรียนรู้ทักษะการนำเสนอที่มีประสิทธิภาพจะช่วยยกระดับการนำเสนอไปอีกขั้น

หลังจากที่เข้าใจความแตกต่างระหว่างภาษาพูดและภาษาท่าทางแล้ว ผู้เรียนจะได้ฝึกการปฏิบัติ โดยใช้ทักษะต่างๆที่จำเป็นในการพัฒนาโครงสร้างของการนำเสนอ การใช้วิธีการเล่าเรื่องแบบ STAR และรับมือกับคำถามต่างๆจากผู้ฟัง

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- ทักษะที่จำเป็นที่ทำให้การนำเสนอสร้างความประทับใจมากขึ้น
- การจัดแบ่งการใช้ภาษาพูดและภาษาท่าทางอย่างเหมาะสม
- การใช้สื่อรูปภาพในการนำเสนอเนื้อหา
- การดึงความสนใจของผู้ฟังตั้งแต่เริ่มการนำเสนอ

**Inline Available :** Effective Presentation Skills 1-2

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-013-010, ISEAC-013-020

**Virtual Available :** Effective Presentation Skills 1-3

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-013-010, VCSEAC-013-020, VCSEAC-013-021

# EMOTIONAL INTELLIGENCE

## เนื้อหาหลักสูตร

- เพราะอะไรความฉลาดทางอารมณ์จึงสำคัญมาก ทั้งในการทำงานและเรื่องส่วนตัว
- Personal Domain ของความฉลาดทางอารมณ์ – การรับรู้และการจัดการ
- Interpersonal Domain ของความฉลาดทางอารมณ์ - เข้าใจผู้อื่น และ จูงใจผู้อื่น
- เครื่องมือความฉลาดทางอารมณ์และ การทำแผนพัฒนาตนเอง
- เพิ่มระดับของการตระหนักรู้จากบทเรียนเกี่ยวกับสมองทั้งสามส่วน
- การจัดการความเครียดและการเชื่อมโยงความเป็นตัวตนกับพฤติกรรมและการแสดงออก
- การทำให้ตนเองเกิดแรงกระตุ้นจูงใจอย่างต่อเนื่อง
- การเข้าใจผู้อื่นอย่างถ่องแท้
- จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR

### ผู้ที่เหมาะสมหลักสูตร :

ทุกคน ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร จนถึงพนักงานทั่วไป ทั้งจากองค์กรเอกชน หรือ เจ้าของธุรกิจที่สนใจในการพัฒนาในการรู้จักตนเอง ในการบริหารจัดการตนเอง และในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

## คำอธิบายของหลักสูตร

ในโลกที่มีเทคโนโลยีเป็นตัวขับเคลื่อนมากขึ้น เรื่องของความฉลาดทางอารมณ์ก็ยิ่งเพิ่มความสำคัญมากขึ้น ในขณะที่เรากำลังต่อสู้รับมือกับความกดดันต่างๆ และความไม่แน่นอน อีกทั้งรูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์ก็ไม่เหมือนเดิมด้วยแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่เราจะต้องเข้าใจและปรับความฉลาดทางอารมณ์ให้เหมาะกับสิ่งที่เกิดขึ้น หนังสือของ Daniel Goleman พูดถึง ความฉลาดทางอารมณ์ ว่า เป็นเรื่องในตอนนี้อย่างไรก็ตามก็ให้ความสนใจจนอาจจะเรียกได้ว่า สำคัญเท่าหรือสำคัญกว่า IQ เสียอีก

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- เหตุใดความฉลาดทางอารมณ์จึงสำคัญและมีผลกระทบอย่างไรต่อความสามารถในการจัดการกับความเครียด
- “Personal Domain” ของความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการรู้จักตัวเองและบริหารจัดการตนเอง
- “Interpersonal Domain” ของความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการวางตัวในสังคม และการบริหารความสัมพันธ์
- การอ่านและเข้าใจรูปแบบความฉลาดทางอารมณ์ของตนเอง และตระหนักถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นหากเผชิญกับความกดดัน
- ผลกระทบจากรูปแบบความฉลาดทางอารมณ์ของตนเองที่มีต่อผู้อื่น
- กำหนดแผนพัฒนาตนเองในการบริหารจัดการความฉลาดอารมณ์เพื่อสร้างศักยภาพของทักษะการจูงใจและการวางตัวกับผู้อื่น

### **\*Online Pre-Assessment: Psytech - 'Emotional Intelligence'**

**Inline Available :** Emotional Intelligence1-2

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-014-010-PS-02,  
ISEAC-014-020-PS-02

**Virtual Available :** Emotional Intelligence1-3

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-014-010-PS-02,  
VCSEAC-014-020-PS-02, VCSEAC-014-021-PS-02

# GROWTH MINDSET

## เนื้อหาหลักสูตร

- เหตุใดกรอบคิดจึงสำคัญ?
- อะไรคือความแตกต่างระหว่างกรอบคิดแบบเติบโตและกรอบคิดแบบตายตัว
- กระบวนการของกรอบคิดแบบเติบโต
- ความลุ่มหลง วัตถุประสงค์ และอิคิไก (IKIGAI)
- การมองเห็นภาพความสำเร็จ
- เครื่องมือที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ
- กรอบคิดและอารมณ์
- จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR

### ผู้ที่เหมาะสมหลักสูตร :

- ผู้บริหารที่มองหาแรงบันดาลใจในการสร้างการเปลี่ยนแปลงองค์กร
- ผู้จัดการระดับอาวุโสที่ต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของทีมและขับเคลื่อนความสำเร็จของธุรกิจ
- ผู้นำในทุกๆระดับที่ต้องการปรับกรอบคิด มองเห็นถึงประโยชน์ของพลังในตนเองที่สามารถสร้างให้เกิดความร่วมมือกันในการทำงาน
- ทุกคนที่เห็นถึงความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่นให้แข็งแกร่งขึ้น

## คำอธิบายของหลักสูตร

จากการศึกษาของ Dr. Dweck ที่ร่วมมือกับองค์กรที่ปรึกษา Sen Delaney พนักงานในองค์กรที่มี Fixed Mindset ผลก็คือมีพนักงานที่ได้รับการประเมินค่าให้อยู่ในระดับ “ดาว” เพียงแค่ไม่กี่คนเท่านั้น สิ่งนี้จะทำให้ความมุ่งมั่นในการทำงานลดลงและพนักงานก็รู้สึกว่าจะไม่ได้รับการสนับสนุนให้การทำงานก้าวหน้า ไม่ได้รับการสนับสนุนในการคิดสิ่งใหม่ๆ ความกลัวต่อความล้มเหลวมีอิทธิพลเหนือกว่าและผู้คนจะเริ่มระมัดระวัง ให้ความร่วมมือน้อยลงและจะคอยมองหาโอกาสที่จะเอาเปรียบเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง ในทางตรงกันข้าม องค์กรที่มี Growth Mindset มีมุมมองเชิงบวกเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน มองเห็นการทำงานในเชิงสร้างสรรค์ ให้ความร่วมมือกัน และมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ยังมองเห็นถึงศักยภาพการเติบโตของพนักงานที่จะก้าวขึ้นไปอยู่ในระดับบริหารได้

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- ความแตกต่างระหว่าง Growth Mindset กับ Fixed Mindset
- ความสำคัญและคุณค่าของการมี Growth Mindset ในโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงและรวดเร็ว – ระดับของการมี Fixed – Growth Mindset ในตนเอง
- สิ่งที่มีบทบาทต่อการเพิ่ม Growth Mindset ที่จะส่งผลในเชิงบวก
- วิธีการเปลี่ยนจาก Fixed Mindset สู่ Growth Mindset
- วิธีการนำ Growth Mindset ไปใช้ในชีวิตประจำวันและส่งผลในเชิงบวก
- การวางแผน และแนวทางการปฏิบัติในการนำ Growth Mindset มาใช้
- การมี Growth Mindset ส่งผลอย่างไรต่ออนาคต

**Inline Available :** Growth Mindset 1-2

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-016-010, ISEAC-016-020

**Virtual Available :** Growth Mindset 1-3

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-016-010, VCSEAC-016-020, VCSEAC-016-021

# INCREASING PERSONAL PRODUCTIVITY

## เนื้อหาหลักสูตร

- แบบประเมินการบริหารจัดการเวลา
- มิติในการบริหารจัดการเวลา
- หลักการพาเรโต 80/20
- วงล้อแห่งการบริหารจัดการเวลา
- เป้าหมายแบบ SMART
- การวางแผนและการจัดตารางเวลา
- การจัดลำดับความสำคัญ
- To-do-List
- แผนที่เวลา
- ตัวอย่างการบริหารจัดการเวลาของบุคคลที่มีชื่อเสียง
- ระบุตัวขโมยเวลาของคุณ
- การกระจายงาน
- การปฏิเสธงาน
- วางแผนการดำเนินงานส่วนบุคคล

## ผู้ที่จะได้เรียนรู้ :

ทุกคนที่ต้องการควบคุมเวลาของตนเอง และบริหารจัดการตนเอง, สภาพแวดล้อม และความสัมพันธภาพที่ดีขึ้น

## คำอธิบายของหลักสูตร

ชีวิตคนเราทำงานอยู่ร่วมกับสิ่งหนึ่ง ที่เรียกว่า เวลา อยู่เสมอ เวลาเป็นสิ่งที่ทุกคนมีอยู่เท่ากัน และมีจำกัด วันละ 24 ชั่วโมง ไม่ว่าเราจะทำอะไร เวลาย่อมเดินต่อไป ไม่มีวันหยุด และไม่อาจย้อนกลับ ในขณะเดียวกัน คนเรากลับมีสิ่งที่จะต้องทำมากมาย และบางครั้ง เราอาจรู้สึกเวลาที่เวลาไม่เพียงพอต่อการทำสิ่งที่เราต้องการ ความรู้สึกนี้บ่งบอกได้ว่าเราอาจยังบริหารจัดการเวลาได้ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าเราจะต้องการเวลามากแค่ไหน ก็ไม่มีใครสามารถเพิ่มเวลาให้กับเราได้ แต่เราสามารถบริหารจัดการเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัดนี้ ให้สามารถทำสิ่งที่เราต้องการทั้งหมดได้ การบริหารจัดการเวลาที่ไม่มีประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อชีวิต การทำงาน และความสัมพันธภาพ ดังนั้นการบริหารจัดการเวลาที่มีประสิทธิภาพ จึงมีส่วนช่วยให้เรามีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งการบริหารจัดการเวลาที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีเครื่องมือที่เข้ามาช่วยเราบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ หลักสูตรนี้จะพาคุณไปรู้จักกับความสำคัญของการบริหารจัดการเวลา และเครื่องมือการบริหารจัดการเวลาต่างๆ เช่น การตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน การวางแผนและจัดตารางเวลา การจัดลำดับความสำคัญ และการวิเคราะห์การใช้ตารางเวลา

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- ตระหนักถึงระดับของทักษะการบริหารเวลาของคุณด้วยแบบประเมินตนเอง
- 3 มิติสำคัญของการบริหารจัดการเวลาที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพส่วนบุคคล
- ตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อวางแผนการใช้เวลาของคุณ
- รู้จักวิธีการวางแผนและสร้าง To-Do-List อย่างมีประสิทธิภาพด้วยเครื่องมือแผนที่เวลา
- เคล็ดลับและเทคนิคในการเอาชนะตัวขโมยเวลาของคุณ
- เรียนรู้ที่จะกระจายงานและปฏิเสธงานเมื่อได้รับงานมากเกินไป

**Inline Available :** Increasing Personal Productivity 1-2

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-019-010, ISEAC-019-020

**Virtual Available :** Increasing Personal Productivity 1-2

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-019-010, VCSEAC-019-020

# MANAGING UP WITH DISC

## เนื้อหาหลักสูตร

- รูปแบบการทำงานในโมเดล Extended DISC
- การอ่านรูปแบบการทำงานของหัวหน้าในสไตล์ Extended DISC
- การปรับรูปแบบการทำงานตนเองให้เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานของหัวหน้าในสไตล์ Extended DISC

## ผู้ที่เหมาะสมหลักสูตร :

พนักงานในทุกๆระดับที่ต้องการหาหนทางในการทำงานกับหัวหน้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## คำอธิบายของหลักสูตร

เราคงจะเคยมีการสร้างบทสนทนากับหัวหน้า และทำให้รู้สึกกดดันเพราะเกิดการไม่เข้าใจกัน ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ การสื่อสารที่ไม่ลงรอยกันแบบนี้มักจะเกิดขึ้นในเวลาที่เราต้องมีการสื่อสารกับผู้อื่นซึ่งมักจะมีสาเหตุมาจากสไตล์ตามธรรมชาติของคนแต่ละคนนั้นแตกต่างกัน หลักสูตรนี้จะช่วยทำให้เราเข้าใจพฤติกรรมโดยธรรมชาติของตนเอง ตระหนักรู้ว่าสไตล์หัวหน้าเราเป็นอย่างไร และจะปรับรูปแบบตนเองให้เหมาะสมกับหัวหน้าได้อย่างไร เพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจกันผิด

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- รูปแบบการทำงานที่แตกต่างกันในโมเดล Extended DISC
- การอ่านรูปแบบการทำงานของหัวหน้าในสไตล์ Extended DISC
- การปรับรูปแบบการทำงานตนเองให้เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานของหัวหน้าในสไตล์ Extended DISC

**\*Online Pre-Assessment: 'Extended DISC'**

**Inline Available :** Managing Up with Extended DISC

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-023-010-FI01

**Virtual Available :** Managing Up with Extended DISC

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-023-010-FI01

# MY VALUE, MY LIFE, MY HAPPINESS

## เนื้อหาหลักสูตร

- เกี่ยวกับค่านิยม
- Value ของฉัน
- Focus ของฉัน
- ผู้คนรอบตัวฉัน (และ Value ของพวกเขา)
- การออกแบบชีวิตของฉัน

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- เพื่อตระหนักและเข้าใจค่านิยมส่วนตัว ที่มาและอิทธิพลจากค่านิยมเหล่านั้น
- เพื่อตระหนักระดับความสุขในปัจจุบันและระดับที่ต้องการไปถึงในอนาคต
- เพื่อเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลที่เป็นผลมาจากค่านิยมของพวกเขา
- เพื่อออกแบบชีวิตให้สอดคล้องกับค่านิยมที่มีทั้งในด้านการงานและชีวิตส่วนตัว

### ผู้ที่เหมาะสมหลักสูตร :

ผู้ที่ต้องการมีชีวิตที่มีความสุขและเติมเต็มมากขึ้นอย่างสอดคล้องกับค่านิยมส่วนตัวของตนเอง

## คำอธิบายของหลักสูตร

ทุกคนย่อมปรารถนาชีวิตที่มีความสุขบนเส้นทางของตัวเองและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบข้างด้วยกันทั้งนั้น อย่างไรก็ตาม การมีชีวิตที่เป็นตัวเองอย่างแท้จริงนั้นไม่ใช่ง่ายอย่างที่ตำรากล่าวไว้ เพราะหลายคนยังไม่เข้าใจตัวเองดีพอที่จะรู้ว่าควรออกแบบชีวิตอย่างไร ควรดำเนินชีวิตไปทางไหนถึงจะเรียกได้ว่าเป็นชีวิตที่ต้องการอย่างแท้จริง ค่านิยมหรือ “Value” เป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่ส่งผลอย่างยั่งยืนในมิติต่างๆ ของชีวิต เราอาจไม่ทันสังเกตเลยว่าทุกด้านของชีวิตมี value เข้าไปเกี่ยวข้องอยู่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเรียน การงาน ความฝัน เป้าหมายชีวิต ทั้งกับตัวเราและที่สัมพันธ์กับคนรอบข้าง การใช้ชีวิตที่ไม่สอดคล้องกับ value ส่วนตัวนำมาซึ่งความรู้สึกขัดแย้งในใจ ความรู้สึกหมดไฟ หรือกระทั่งความบาดหมางใจกับคนรอบข้างที่รู้สึกว่ามีใครเข้าใจ และในทางกลับกัน บางครั้งก็รู้สึกทำไมการเข้าใจคนอื่นช่างเป็นเรื่องที่ยากเย็น นั่นเป็นเพราะเราต่างยังไม่เห็นว่าภายใต้พฤติกรรมที่ทั้งเราและเขาแสดงออกมานั้นถูกขับเคลื่อนด้วย value อะไรบ้าง ด้วยเหตุนี้ การเข้าใจ value จึงเป็นอีกหนึ่งสิ่งที่จะขาดไปไม่ได้ในสมการความสุขและความสำเร็จของชีวิต เพราะความเข้าใจเหล่านี้จะนำไปสู่แนวทางการปรับเปลี่ยนชีวิตให้สอดคล้องกับสิ่งที่เราให้คุณค่า ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะยิ่งทำให้การมีชีวิตในแต่ละวันเต็มไปด้วยความหมาย พลังใจ สุขความฝันหรือเป้าหมายชีวิตที่วางไว้

### **\*Online Pre-Assessment: Values report**

**Inline Available :** My Value, My Life, My Happiness

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-024-010-PS04

**Virtual Available :** My Value, My Life, My Happiness

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-024-010-PS04

# NEGOTIATING FOR RESULTS

## เนื้อหาหลักสูตร

- บทแนะนำของการเจรจาต่อรอง
- กระบวนการเจรจาต่อรอง
- การเตรียมการเจรจาต่อรอง
- การเริ่มต้น และเปิด การเจรจาต่อรอง
- แลกเปลี่ยนข้อมูล และการต่อรอง
- การรับมือกับข้อโต้แย้ง
- ปิดการเจรจาต่อรอง

### ผู้ที่เหมาะสมหลักสูตร :

นักธุรกิจ และสมาชิกในทีมงานทุกระดับ ที่ต้องการเพิ่มขีดความสามารถในการเจรจาต่อรอง

## คำอธิบายของหลักสูตร

เป็นหลักสูตรสำหรับพัฒนาทักษะการเจรจาต่อรอง เพื่อเตรียมความพร้อมให้คุณเจรจาต่อรองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้คุณมีเทคนิคในการเปลี่ยนจากการเผชิญหน้าไปสู่การมุ่งแก้ไขปัญหาร่วมกัน

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- กำหนดขั้นตอนต่างๆ ในการเตรียมการเพื่อการเจรจาต่อรอง
- กำหนดหลักการ 4 ขั้นตอนในกระบวนการเจรจาต่อรอง
- เรียนรู้เทคนิค และกลยุทธ์ในการสร้างทางเลือกต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์ร่วมกัน และขับเคลื่อนการเจรจาไปจนถึงการปิดการเจรจาต่อรอง

**Inline Available :** Negotiating for Results 1-2

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-025-010, ISEAC-025-020

**Virtual Available :** Negotiating for Results 1-2

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-025-010, VCSEAC-025-020



# OUTWARD MINDSET FOR LIFE

## เนื้อหาหลักสูตร

- โมเดล Inward Mindset และ Outward Mindset
- การรับรู้ความเป็น Inward Mindset ในตัวเอง และส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์อย่างไร
- วจรของการจับกลุ่มหาพวกและจะมีวิธีการจัดการอย่างไร
- ทำไมการจับกลุ่มหาพวกจึงส่งผลร้ายต่อความสัมพันธ์
- เทคนิคการจำกัดวจรของการจับกลุ่มหาพวก และปรับใช้ Outward Mindset เพื่อยกระดับความสัมพันธ์

## คำอธิบายของหลักสูตร

Outward Mindset for Life เป็นหลักสูตรแรกจากสถาบัน Arbinger ที่ออกแบบสำหรับบุคคล คู่ชีวิต ครอบครัว สถาบันหรือชุมชน ที่เผชิญกับความสัมพันธที่ไม่ราบรื่นมากนัก

หลักสูตรนี้เน้นเกี่ยวกับความกดดันที่ก่อตัวขึ้นจากความสัมพันธ์ที่ไม่เปิดใจ ขาดการสนับสนุนซึ่งกันและกัน เราจะเรียนรู้ถึงสิ่งที่ทำให้ความสัมพันธ์เกิดความไม่ลงตัว เข้าใจถึงแนวโน้มที่อาจจะเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ที่ไม่ราบรื่น และ จะเริ่มต้นในการปรับตัวอย่างไรได้บ้างเพื่อรักษาความสัมพันธ์ให้ดีขึ้นกว่าเดิม

แนวคิด Outward Mindset จากสถาบัน Arbinger มีรูปแบบที่จะช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ให้ดีขึ้น ปรับกรอบคิดของการอยู่ในกลุ่ม สู่ การอยู่นอกกลุ่ม การปรับบทบาทตนเองเพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนในความสัมพันธ์

**Inline Available :** Outward Mindset For Life 1-2

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** IARB-02-010, IARB-02-020

**Virtual Available :** Outward Mindset For Life 1-3

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCARB-02-010, VCARB-02-020, VCARB-02-021

# SELF LEADERSHIP

## เนื้อหาหลักสูตร

- เรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้ความคิดยึดติด และเป็นอุปสรรค ทำอย่างไรจึงจะปรับแนวคิดใหม่
- ทักษะ 3 อย่าง ของผู้นำตนเอง และความสำคัญของการทำให้สอดคล้องกับเป้าหมายของหัวหน้า
- ฝึกฝนการตั้งเป้าหมายที่ SMART
- กิจกรรมเพื่อช่วยฝึกฝนทักษะการวิเคราะห์ในรูปแบบต่าง ๆ
- การใช้ Diagnosing Grid
- จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR
- พฤติกรรมที่แตกต่างของผู้นำเชิงสั่งการ และผู้นำเชิงสนับสนุน
- เปิดประตูสู่พลัง (Points of Power)
- แบบฝึกฝนในการมีบทสนทนาในแต่ละระดับของการพัฒนา

## ผู้ที่เหมาะสมหลักสูตร :

ทุกคนรวมถึงผู้จัดการ และ ผู้นำระดับอาวุโส ที่มองหาว่าตนเองมีคุณค่า

## คำอธิบายของหลักสูตร

**ส่วนประกอบแรกของการสร้างผู้นำในตนเอง** คือ การท้าทายกับความคิดที่เราเชื่อมั่นมีอุปสรรคบางอย่างอยู่ สิ่งนี้จำกัดในการทำให้เรามองหาความเป็นไปได้

**ส่วนประกอบที่สอง** คือ ความสามารถในการเปิดประตูสู่พลังอำนาจที่เรามี บ่อยครั้ง เรามักจะคิดว่าเราไม่มีตำแหน่งที่จะแสดงซึ่งอำนาจนั้นได้ ดังนั้น เราก็ไม่สามารถที่จะนำใครได้

**ส่วนประกอบที่สาม** คือ ความสามารถในการมองเห็นทางข้างหน้า ผู้นำตนเองไม่ปล่อยและรอให้ใครมาบอกว่าต้องทำอะไร แต่มองว่าถึงเวลาแล้วที่เราต้องทำ เรารับผิดชอบในสิ่งที่เราต้องทำเพื่อไปสู่ความสำเร็จ

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- **ภาวะผู้นำในตนเอง** - มุมมองที่มาจากผู้นำไม่ใช่ผู้จัดการ
- **กำจัดข้อจำกัด** - รับรู้ได้ถึงอุปสรรคต่าง ๆ ที่จุดรั้งตัวตน เพื่อปลดล็อกตัวเอง หรือก้าวข้ามข้อจำกัดนั้น
- **ปลุกพลังอำนาจ** - เรียนรู้ 5 แหล่งพลังอำนาจในที่ทำงาน และวิธีการปลุกพลังนั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับงาน
- **บทสนทนาเชิงรุก** - เรียนรู้วิธีการหาคำชี้แนะ และการสนับสนุนที่จำเป็น ด้วยวิธีการสร้างบทสนทนาที่หัวหน้างาน

**Inline Available :** Self Leadership 1-2

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** IKBC-02-010, IKBC-02-020

**Virtual Available :** Self Leadership 1-3

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCKBC-02-010, VCKBC-02-020, VCKBC-02-021

# STORYTELLING : DEVELOPING SIGNATURE STORIES

## เนื้อหาหลักสูตร

- เหตุใดเรื่องเล่าจึงสำคัญต่อชีวิตและธุรกิจ
- เรื่องเล่า หมายถึงอะไร
- เรื่องเล่าที่ตีพิมพ์มีองค์ประกอบอะไรบ้าง
- แนวความคิดการออกแบบการเล่าเรื่องแบบ The Dragonfly Effect
- ช่วงเวลาและการสร้างเรื่องราวที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ
- กำหนดกลยุทธ์การเล่าเรื่องด้วยการใช้ STAR Model

## ผู้ที่จะเข้าหลักสูตร :

ทุกคน ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับทั่วไป ทั้งองค์กรเอกชน และเจ้าของธุรกิจ, นักการตลาด, นักสร้างแบรนด์

## คำอธิบายของหลักสูตร

การเล่าเรื่องสร้างเอกลักษณ์เฉพาะส่วนบุคคล เห็นความสำคัญของการดำเนินชีวิต การเล่าเรื่องสามารถนำไปใช้ได้หลายๆอย่าง ทั้งกับการตลาด, การสร้างแบรนด์และการโฆษณา เพราะสามารถอธิบายได้ถึงความพิเศษและความสำคัญของเรา บอกเล่าได้ถึงที่มาและความหมายของแบรนด์ และ ทำไมลูกค้าจึงมักจะเลือกแบรนด์ใดแบรนด์หนึ่ง

การเล่าเรื่องราวที่ทรงพลังเปรียบเสมือนการมีกลยุทธ์ที่เป็นทรัพย์สินที่มีค่ามหาศาล ที่ช่วยสร้างการเติบโต สร้างแรงบันดาลใจ และชี้แนะแนวทางสำหรับทีมงานภายในและภายนอกขององค์กรในระยะยาว นอกจากนี้ การเล่าเรื่องยังเหมือนกับเส้นทางสู่การค้นพบเรื่องราวของแบรนด์ ทำให้แบรนด์มีชีวิต และสร้างคุณลักษณะเฉพาะ ทำให้แบรนด์มีอิทธิพลและมีความหมาย หลักสูตรนี้ยังช่วยสร้างแรงบันดาลใจในการสร้างเรื่องราวที่มีประโยชน์ต่อผู้คนรอบข้างอีกด้วย

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- สร้างเรื่องราวของแบรนด์ให้มีเอกลักษณ์ที่บ่งบอกได้ถึงความเป็นเราและองค์กรของเรา
- เข้าใจถึงความสำคัญของการเล่าเรื่องที่จะส่งเสริมความสำเร็จให้กับทั้งตัวเราและธุรกิจ
- สามารถนำสิ่งที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลามาสร้างมาเป็นองค์ประกอบของเรื่องราวที่ยอดเยี่ยม
- เรียนรู้วิธีการสร้างเรื่องราวให้เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวทั้งกับตัวเองและแบรนด์ ที่เรียกว่าเป็น Signature story
- เรียนรู้วิธีการปรับ พัฒนา เรื่องเล่า เพื่อให้เป็นเรื่องราวที่ชวนฟัง ชวนใจ และน่าติดตาม

**Inline Available** : Storytelling: Developing Signature Stories

**Duration** : 3.5 hrs./session

**Course Code** : ISEAC-031-010

**Virtual Available** : Storytelling: Developing Signature Stories

**Duration** : 2 hrs./session

**Course Code** : VCSEAC-031-010



# COMMUNICATION EXCELLENCE

- 
- Building & Leading High-Performance Teams
  - Business Networking Skills: Enhancing your Business Opportunities
  - Communication for effective results
  - Human Game
  - Positive Conflict Resolution
  - Service Excellence
  - The Four Houses of DISC
  - Work virtually with ICE Team

## เนื้อหาหลักสูตร

- บทชี้นำการเดินทางและแนวคิดของการพัฒนาทีม
- กลยุทธ์ I.C.E.
- การสร้างความร่วมมือร่วมใจกันของทีมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย
- ฝึกฝนการใช้กลยุทธ์ I.C.E.
- พัฒนากภาวะผู้นำและทักษะถ่ายทอดข้อมูลเพื่อชี้้นำทาง
- กลั่นกรองกลยุทธ์การสื่อสารและประเมินผล
- ประยุกต์ใช้กลยุทธ์ I.C.E. กับกิจกรรมสถานการณ์จำลองที่เสมือนจริง
- จัดทำแผนการปฏิบัติ STAR ในตอนท้ายของหลักสูตร

## ผู้ที่จะเข้าหลักสูตร :

ทีมนานาชาติ, ทีมเสมือนจริง, ทีมที่มีวัฒนธรรมที่แตกต่าง, ทีมผู้บริหาร, ทีมบริหารโครงการทีมที่มีความคิดแบบ 'โซโล', ทีมที่อยู่ภายใต้ความกดดัน, ทีมที่เน้นการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพสูง

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลักสูตรนี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ผู้เรียน สัมผัสได้กับพลังการร่วมมือกันของทีมในการก้าวข้ามอุปสรรคต่างๆ รูปแบบการเรียนรู้เต็มไปด้วยบรรยากาศเสมือนจริงที่ผู้เรียนจะได้ประสบการณ์โดยตรงกับความท้าทายที่เกิดขึ้นในระหว่างการสำรวจเดินทางในแถบแอนตาร์กติกา สภาพแวดล้อมของความหนาวเย็นจัดที่ทีมจะต้องฝ่าฟันกับอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้รอดพ้นจากการแตกตัวของน้ำแข็งในเวลาอันใกล้

หลักสูตรนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งหากผู้เรียนและทีมได้เข้าร่วมหลักสูตรด้วยกัน นอกจากนี้ ผู้เรียนยังจะได้สัมผัสกับความจำเป็นในการร่วมมือระหว่างสมาชิกในทีม ที่มาจากต่างวัฒนธรรม ต้องอาศัยการสื่อสารที่เข้าใจตรงกัน ภาวะผู้นำ และความรับผิดชอบส่วนบุคคล และอื่น ๆ อีกมากมาย

เครื่องมือต่างๆที่ใช้ในการพัฒนาทีม กลยุทธ์เชิงปฏิบัติการ ICE : I คือ การระบุความต้องการและวางแผน C คือ การสื่อสารและชี้แจงให้ชัดเจน และ E คือ การประเมินผล

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- ธรรมชาติของการรวมพลังของทีม
- การสื่อสารด้วยมุมมองและภาษาที่เข้าใจตรงกัน เพื่อลดอุปสรรคของการสื่อสาร
- การรับมือกับแรงกดดันของทีมที่มีความแตกต่างกัน ในขณะที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ท้าทาย

**Inline Available :** Building & Leading High-Performance Teams

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ITIR-02-010

# BUSINESS NETWORKING SKILLS: ENHANCING YOUR BUSINESS OPPORTUNITIES

## เนื้อหาหลักสูตร

- ความสำคัญของการสร้างเครือข่ายในยุค Disruptive
- ความหมายและความเข้าใจผิดเกี่ยวกับการสร้างเครือข่าย
- ประเภทของการสร้างเครือข่าย (ออฟไลน์ – ออนไลน์)
- องค์ประกอบของภาพลักษณ์ทางธุรกิจ
- พัฒนาการรอบคิดเพื่อการสร้างเครือข่าย
- ทักษะสำคัญเพื่อการสร้างเครือข่ายให้ประสบความสำเร็จ
- ฝึกฝนการใช้ทักษะสำคัญเพื่อการสร้างเครือข่ายให้ประสบความสำเร็จ
- วางแผนการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจในทางปฏิบัติจริง

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลักสูตรนี้จะนำเสนอเกี่ยวกับผลสำรวจของการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ ที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญและแนวทางของการสร้างเครือข่ายอย่างทรงพลังในยุคปัจจุบัน คุณจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งที่มีภาวะเข้าใจกันผิดเกี่ยวกับการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ เพื่อสร้างความเข้าใจใหม่ที่ถูกต้องที่จะช่วยทำให้เกิดการวางแผนการนำไปใช้จริงต่อได้

โดยการเรียนรู้เกี่ยวกับ 3 องค์ประกอบหลัก คือ การสร้างภาพลักษณ์ทางธุรกิจ การมีกรอบคิด และทักษะที่ส่งเสริมต่อการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ คุณจะได้ฝึกฝนการใช้ทักษะผ่านสถานการณ์จำลองการเข้าร่วมเครือข่ายทางธุรกิจ และสะท้อนการเรียนรู้ผ่านการฝึกฝน และที่สำคัญ คุณจะรู้จักการวางแผนการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ ในทางปฏิบัติจริง

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- เรียนรู้และตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ
- เรียนรู้วิธีการพัฒนาทักษะและกรอบคิดที่สำคัญเพื่อใช้ในการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ
- เรียนรู้และฝึกฝนการประยุกต์ใช้ทักษะและกรอบคิดที่สำคัญในการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ
- เรียนรู้และวางแผนการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจในทางปฏิบัติจริง

**Inline Available** : Business Networking Skills: Enhancing your Business Opportunities

**Duration** : 3.5 hrs./session

**Course Code** : ISEAC-05-010

# COMMUNICATION FOR EFFECTIVE RESULTS

## เนื้อหาหลักสูตร

- คุณสื่อสารได้ดีแค่ไหน?
- หลักการพื้นฐาน 4 ประการของการสื่อสาร
- การใช้หลักการฟังอย่างตั้งใจ
- การฟังและ ความเข้าใจ
- การใช้ภาษาที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน
- มุ่งเน้นที่พฤติกรรมไม่ใช่บุคลิกภาพ
- มีความชัดเจน และ เฉพาะเจาะจง
- ใช้ ข้อความ “ฉัน” และภาษาที่ใช้เหมือนกับเป็นภาษาตนเอง
- ทบทวน 4 หลักการของการสื่อสาร
- ใช้พลังแห่งคำถาม
- การควบคุมการสนทนา
- คำถามประเภทต่างๆ
- ช่องทางการตั้งคำถาม
- ภาษาท่าทางและ การสร้างความสัมพันธ์
- ความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์
- การจับคู่การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
- ความสำคัญของภาษาท่าทาง
- การทำแผนพัฒนาตนเอง STAR

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลักสูตรนี้ให้ความสำคัญกับทักษะการสื่อสาร เนื่องจากทักษะการสื่อสารแบบต่อหน้ากัน สิ่งที่ทำเป็นจะต้องเรียนรู้และฝึกฝน ไม่เพียงแต่การเลือกใช้ภาษา ด้วยคำ เท่านั้น แต่ยังหมายถึงการเลือกใช้วิธีการ และ ภาษาท่าทางที่เหมาะสมด้วย เพราะนี่เป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และ ทำให้เกิดการแปลความหมายจากการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้และฝึกฝนครั้งนี้ จะเน้นไปที่ทักษะการสื่อสารที่จำเป็นต้องใช้ กับการสื่อสารต่อหน้า ซึ่งจะรวมถึงการเลือกใช้ด้วยคำที่เหมาะสม เพื่อการมีส่วนร่วมกับผู้อื่น และ สร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน โดยเฉพาะ การแปลความหมายจากการสื่อสาร และ พลังของทักษะการฟังที่เป็นหัวใจสำคัญของการสื่อสารด้วย เพื่อมุ่งเน้นไปที่ทักษะการถามคำถามที่ลึกซึ้งมีชั้นเชิง และการใช้พลังของการสื่อสารด้วยภาษาท่าทาง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นพื้นฐานของการสื่อสารทั้งสิ้นที่จำเป็นจะต้องมี

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- สื่อสารอย่างชัดเจนมั่นใจและแน่นอน
- มีส่วนร่วมที่ดีขึ้นกับผู้อื่นโดยฟังและถามอย่างมีประสิทธิภาพ
- ใช้เทคนิคเพื่อสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีขึ้นกับผู้อื่น
- ผสมผสานการใช้น้ำเสียง ภาษาท่าทาง และ การใช้ภาษา สื่อสารอย่างชัดเจน
- สื่อสารให้ได้ผลลัพธ์ด้วยการใช้หลักการสื่อสารทั้ง 4

**Inline Available :** Communication for effective results 1-2

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-07-010, ISEAC-07-020

**Virtual Available :** Communication for effective results 1-3

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-07-010, VCSEAC-07-020, VCSEAC-07-021

# HUMAN GAME

## เนื้อหาหลักสูตร

- อะไรที่ทำให้เรารู้สึกอึดอัดเมื่อต้องร่วมงานกับผู้อื่น
- ลักษณะพฤติกรรมและ ความแตกต่างของแต่ละลักษณะ
  - ส่งผลต่อมุมมองของคน
  - ลักษณะของพฤติกรรมเกิดมาจากอะไร
- DISC ใช้ในการประเมินเรื่องอะไรบ้าง
  - เรียนรู้เกี่ยวกับโมเดล Iceberg และ DISC บ่งบอกอะไรเกี่ยวกับเรื่องนี้
- หน้าต่างทั้ง 4 ของ DISC
  - ทำความเข้าใจในพฤติกรรมทั้ง 4 แบบ: D, I, S, C และอะไรคือส่วนที่ดีและส่วนที่ควรระวัง
- การอ่านรายงานผล Extended DISC ของตนเอง
  - เข้าใจผลการประเมินและวิธีการอ่าน
  - มุมสะท้อนเกี่ยวกับความเป็นตัวตนพฤติกรรมตนเอง
- เราจะทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไร

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลักสูตรนี้ จะช่วยสร้างการตื่นตัวและการเรียนรู้อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมของตนเองและของผู้อื่น เรียนรู้ในการปรับพฤติกรรมจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนา ในหลักสูตรนี้ เราจะได้ทำความเข้าใจกับรูปแบบการสื่อสารของสไตล์หลักๆ DISC และจะทำอย่างไรในการปรับสไตล์ให้ทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- การตระหนักและการเรียนรู้ที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมต่างๆ
- ทำไมการทำงานร่วมกับผู้อื่นจึงเป็นเรื่องยาก
- สไตล์ของตนเอง และสไตล์ของผู้อื่น
- วิธีปรับพฤติกรรมให้เหมาะสมกับผู้อื่นเพื่อความสัมพันธ์และการทำงานที่ดีขึ้น

### **\*Online Pre-Assessment: 'Extended DISC'**

**Inline Available :** Human Game

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-018-010-FI01

**Virtual Available :** Human Game

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-018-010-FI01



# POSITIVE CONFLICT RESOLUTION

## เนื้อหาหลักสูตร

- พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารจัดการความขัดแย้ง
- โครงสร้างของความขัดแย้ง
- ภาษาที่ใช้บริหารจัดการความขัดแย้ง
- Tactics ที่ใช้ในการชนะความขัดแย้ง 4 ประเภท
- กระบวนการบริหารจัดการความขัดแย้ง

## ผู้ที่จะเข้าหลักสูตร :

ทุกคนที่ต้องการปรับปรุงทักษะการสื่อสารและบริหารจัดการกับความขัดแย้ง

## คำอธิบายของหลักสูตร

การเผชิญกับความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้สำหรับทุกคนไม่ว่าจะเป็นมิติใดในชีวิตก็ตาม นอกจากนี้เราก็คงไม่รู้ว่าเมื่อใดที่เราจะเผชิญกับปัญหาความขัดแย้ง หลักสูตรนี้จะมอบชุดทักษะในการสื่อสาร เทคนิคและเครื่องมือเพื่อบริหารจัดการความขัดแย้ง เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการรับมือกับความขัดแย้งในด้านใดของชีวิตก็ตามให้กับคุณ

หลักสูตรนี้จะช่วยให้คุณเข้าใจความหมายของความขัดแย้งและผลลัพธ์ในทางบวกที่สามารถเกิดขึ้นได้จากความขัดแย้งซึ่งคนทั่วไปอาจไม่ได้นึกถึงมาก่อน คุณจะได้เรียนรู้กระบวนการในการบริหารจัดการความขัดแย้งที่สามารถนำไปประยุกต์กับบริบทของตนเองได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้จะได้เคล็ดลับและ tactics ในการรับมือความขัดแย้งเพื่อไม่ให้กลายเป็นการเผชิญหน้าในที่สุด

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- เรียนรู้ ฝึกฝน ปฏิบัติ ตามกระบวนการ การบริหารจัดการความขัดแย้ง
- เสริมความมั่นใจในการรับมือกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งในชีวิตส่วนตัวและที่ทำงาน
- ตระหนักถึงสไตล์ในการบริหารจัดการความขัดแย้งที่แตกต่างกัน และ สไตล์ที่เรามักจะใช้อยู่บ่อยๆ
- เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ ในขั้นตอนการบริหารจัดการความขัดแย้งให้ประสบความสำเร็จ
- เพื่อเสริมความมั่นใจในการรับมือกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งในชีวิตส่วนตัวและที่ทำงาน

**Inline Available :** Positive Conflict Resolution 1-2

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-026-010, ISEAC-026-020

**Virtual Available :** Positive Conflict Resolution 1-2

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-026-010, VCSEAC-026-020

# SERVICE EXCELLENCE

## เนื้อหาหลักสูตร

- เรียนรู้และฝึกการมีวิธีคิดและมุมมองและทักษะการให้บริการแบบนักบริการมืออาชีพ
- ประยุกต์ใช้เครื่องมือทักษะการให้บริการแบบนักบริการแบบมืออาชีพผ่านกิจกรรมภาคสนาม
- การบริหารภาพลักษณ์นักบริการแบบมืออาชีพ

### ผู้ที่เหมาะสมหลักสูตร :

ทุกคนทุกสายอาชีพที่ต้องการยกระดับการบริการและการทำงานที่แตกต่างและสร้างประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมให้กับลูกค้า

## คำอธิบายของหลักสูตร

ทักษะด้านงานบริการไม่เพียงสำคัญต่อคนที่ทำงานด้านบริการเท่านั้น แต่สำคัญกับทุกคนในทุกสายอาชีพ ไม่ว่าจะเป็น ร้านอาหาร โรงแรม สื่อสารองค์กร ชายของออฟไลน์หรือออนไลน์ ฯลฯ และยิ่งถ้าคุณสามารถส่งมอบการบริการที่ดีเยี่ยมและสร้างความประทับใจให้ลูกค้าติดใจได้แล้วนั้น แนวโน้มที่ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีก และบอกต่อจะช่วยส่งเสริมและขยายงานหรือธุรกิจของคุณได้เติบโตยิ่งขึ้น หลักสูตรนี้ คุณจะ得以เรียนรู้ว่าทำไมทักษะด้านการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงานในทุกสายอาชีพ การบริการที่ดีมีความแตกต่างจากการบริการที่ดีเยี่ยม อย่างไร อีกทั้งคุณจะได้เรียนรู้การปรับมุมมองให้ มีวิธีคิดแบบนักบริการมืออาชีพ ฝึกฝนวิธีการบริหารภาพลักษณ์เมื่อต้องเจอความท้าทาย และเคล็ดลับสูตรสำเร็จที่จะช่วยให้คุณสร้างประสบการณ์การบริการที่ดีเยี่ยม และพิชิตใจลูกค้าได้อย่างยั่งยืน

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- คุณสมบัตินักบริการมืออาชีพ
- วิธีคิดและมุมมองแบบนักบริการมืออาชีพ
- ทักษะการให้บริการแบบนักบริการมืออาชีพ
- วิธีการสร้างพลังการบริการอย่างมืออาชีพ

**Inline Available :** Service Excellence

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-028-010

**Virtual Available :** Service Excellence

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-028-010

# THE FOUR HOUSES OF DISC

## เนื้อหาหลักสูตร

- บทแนะนำเกี่ยวกับ DISC
- ตัวตนของเรา
- เจาะลึกในสโตร์
- การอ่านสโตร์หลัก และสโตร์ผสม
- การรู้จักตนเอง
- อะไรคือแรงผลักดันในสโตร์ต่าง ๆ เหล่านี้
- การปรับพฤติกรรม เพื่อส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่น
- จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR

## ผู้ที่เหมาะสมหลักสูตร :

ผู้จัดการ ผู้นำ นักการขาย และทุกคน ทุกระดับ ที่ต้องการพัฒนาและเสริมสร้าง กระชับความสัมพันธ์ และรวมถึงการสร้างความสามารถในการจูงใจ

## คำอธิบายของหลักสูตร

เราสามารถสื่อสารได้อย่างทรงพลังด้วยมนต์เสน่ห์ของ DISC การมีทักษะการจูงใจผู้อื่น ช่วยให้เรานำเสนอความคิด และ พัฒนาการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันได้ หลักสูตรเชิงปฏิบัติการนี้สร้างบรรยากาศการเรียนรู้ อย่างสนุกสนาน จูงใจ และ ให้ข้อมูลเชิงลึกของ โมเดลพฤติกรรม DISC โดยจะได้สัมผัสกับรูปแบบ WIZARDING HOUSES ที่จะมองเห็นคาแรคเตอร์ที่แตกต่างของคนแต่ละคน จุดแข็งและจุดอ่อนที่ต่างกัน รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้เน้นให้เกิดการแข่งขันกันจาก WIZARDING HOUSE ของตัวเอง เพื่อดูว่าใครคือผู้ที่สามารถจูงใจผู้อื่นได้ดีที่สุด ซึ่งนอกเหนือจากความสุขแล้ว สิ่งที่ได้ คือ การเรียนรู้อย่างไม่สิ้นสุด ประสบการณ์ที่จะเก็บไว้เป็นความทรงจำที่ดีในการสร้างผลลัพธ์จากการสร้างความสัมพันธ์ จะเกิดความสามารถใหม่ที่ช่วยเปลี่ยนวิธีการมีส่วนร่วมกับผู้อื่น และค่อย ๆ พัฒนาการจูงใจผู้อื่นไม่ว่าจะในที่ทำงานหรือที่บ้าน

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- แนวโน้มพฤติกรรมที่แตกต่างของสโตร์ที่แตกต่าง
- ตระหนักถึงสโตร์ และความต้องการของสโตร์ที่แตกต่าง
- สร้างการสื่อสารจูงใจอย่างทรงพลัง ด้วยความเข้าใจเชิงลึกในสโตร์ของตนเอง
- สร้างความสัมพันธ์กับคนในสโตร์ที่คล้ายและต่างกัน มีความยากง่ายและความกดดันอย่างไร

### **\*Online Pre-Assessment: 'Extended DISC'**

**Inline Available :** The Four Houses of DISC 1-2

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-033-010-FI01, ISEAC-033-020-FI01

**Virtual Available :** The Four Houses of DISC 1-3

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-033-010-FI01, VCSEAC-033-020-FI01, VCSEAC-033-021-FI01

# WORK VIRTUALLY WITH ICE TEAM

## เนื้อหาหลักสูตร

- เกมสถานการณ์จำลอง The Virtual Navigation
- กลยุทธ์ I.C.E
- การถอดบทเรียนรู้ (อารมณ์ความรู้สึก, การประเมิน, การพัฒนา)
- ความหมายที่เกิดขึ้นกับการทำงาน (อารมณ์ความรู้สึก, การประเมิน, การพัฒนา)
- ทายออกสำหรับทีมเสมือน
- การนำเสนอทางออกสำหรับทีมเสมือน
- ร่วมแบ่งปันบทเรียน (แผนปฏิบัติการ)

## คำอธิบายของหลักสูตร

คุณต้องทำงานระยะไกล หรือจากบ้าน กับเพื่อนร่วมทีมเสมือนที่ล้นแล้วแต่เป็นคนคุ้นเคยที่ได้พบเจอกันอยู่ตลอดเวลาหรือไม่? สิ่งนี้เรียกกันว่า ทีมองค์กรเสมือนจริง หรือ Corporate Virtual Team (CVT) โดยหลักสูตร Work virtually with ICE Team จะช่วยให้ผู้เรียนเห็นภาพและเข้าใจว่า ความท้าทายของทีมงานในรูปแบบเสมือนมีเรื่องอะไรบ้าง และจะสร้างกลยุทธ์การทำงานแบบทีมเสมือนให้เป็นผลสำเร็จได้ ต้องทำอย่างไรก่อนที่จะสายเกินไป

ทักษะที่จำเป็นต้องมีในการนำ CVT นั้นแตกต่างจากการนำทีมงานปกติ ที่พบเจอกันในที่ทำงาน ผู้นำจำเป็นจะต้องเสริมสร้างบทบาทที่มากขึ้นในการบริหารจัดการทีมเสมือนที่เผชิญกับเรื่องท้าทายต่าง ๆ และบริหารพัฒนาทีมที่ทำงานอย่างอิสระให้มีเป้าหมายเดียวกัน

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- ฝึกฝนการนำทางการทำงานแบบทีมเสมือน ด้วย I.C.E
- เข้าใจถึงความท้าทายที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของทีมเสมือน
- จัดทำแผนปฏิบัติการ

**Virtual Available** : Work Virtually with ICE Team

**Duration** : 2 hrs./session

**Course Code** : VCTIR-04-010



# MARKETING 4.0

---

- Catch Customer with Powerful Content
- Product Market Fit 101: Lean Canvas
- Go-to-Market: Customer Centric Strategy
- Lift up your business with Digital Marketing

# CATCH CUSTOMERS WITH POWERFUL CONTENT

## เนื้อหาหลักสูตร

- Content Marketing
- ขั้นตอน และหลักการวางผังและแผน Content
- Content Platform
- องค์ประกอบของ Content ที่ควรมี
- เทคนิคการตั้งหัวข้อให้ดึงดูด
- Case Study ที่น่าสนใจ ในการทำ Content
- องค์ประกอบของ VDO ที่ดี
- การทำ Storyboard อย่างง่าย
- Case Study ที่น่าสนใจ ในการทำ VDO
- Social Media Influencer คืออะไร? ทำไมต้องมี?
- สถิติที่น่าสนใจเกี่ยวกับ Influencer
- สิ่งที่ต้องรู้ ก่อนจ้าง Influencers
- Workshop & Discussion

## คำอธิบายของหลักสูตร

ทุกวันนี้ผู้บริโภคได้รับข่าวสารมากมายจากช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่องทางโซเชียล แต่จะมีสักกี่คอนเทนต์ที่จะดึงดูดให้ผู้คนสนใจอยากมีส่วนร่วม และโน้มน้าวให้เขาเหล่านั้นซื้อสินค้าของคุณในที่สุด ดังนั้น การตลาดคอนเทนต์จึงเป็นหนึ่งในทักษะที่สำคัญ เพื่อให้คุณสามารถสร้างคอนเทนต์ที่โดดเด่น ท่ามกลางการแข่งขันอย่างดุเดือดของคอนเทนต์มากมายบนโลกดิจิทัลนั่นเอง

หลักสูตรนี้จะนำเสนอเกี่ยวกับองค์ความรู้ เทคนิค และเครื่องมือที่จำเป็นในการสร้างและวางแผนการตลาดคอนเทนต์ ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และบริบททางธุรกิจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ โดยผู้เรียนจะได้ทำความเข้าใจในบทเรียน ด้วยการนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ ผ่านการทำ workshop ร่วมกันในห้องเรียน เพื่อให้เกิดการทดลองทำด้วยตัวเอง และร่วมแบ่งปันความคิดเห็นกับผู้ร่วมเรียนท่านอื่น ๆ อย่างสร้างสรรค์

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- เรียนรู้ถึงประโยชน์ในการวางแผนการสร้าง Content อย่างเป็นขั้นตอน
- เรียนรู้ถึงรูปแบบคอนเทนต์ที่เหมาะสมกับแต่ละโซเชียลมีเดียที่กำลังเป็นที่นิยม
- เรียนรู้ถึง Content Platform ว่ามีที่ประเภท แต่ละประเภทเป็นอย่างไร
- เรียนรู้ถึงองค์ประกอบที่สำคัญที่ VDO ต้องมี และทำให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เรียนรู้การทำ Storyboard อย่างง่ายก่อนลงมือทำ VDO เพื่อเรียบเรียงลำดับขั้นตอนการนำเสนอ
- เรียนรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของการใช้ Social Media Influencer สถิติที่น่าสนใจ รวมถึงสิ่งที่ควรรู้ก่อนทำงานร่วมกับ Influencer

**Inline Available :** Catch Customer with Powerful Content 1-2

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-06-010, ISEAC-06-020

**Virtual Available :** Catch Customer with Powerful Content 1-3

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-06-010, VCSEAC-06-020, VCSEAC-06-021

# PRODUCT MARKET FIT 101 : LEAN CANVAS

## เนื้อหาหลักสูตร

- **ส่วนที่ 1: หนทางสู่ความสำเร็จ**
  - ภาพรวมของกิจกรรมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ตลาด โดยเน้นไปที่การอธิบายหลักการและแนวคิดสำคัญของ Lean และ Product/Market Fit
- **ส่วนที่ 2: Lean Canvas**
  - การบันทึกหรือแปลวิธีทัศน์ (หรือไอเดีย) ลงในกระดาษ 1 แผ่น โดยใช้ template ที่เรียกว่า Lean Canvas
  - Lean Canvas ของคุณจะกลายเป็นแผนที่ยุทธวิธีของผลิตภัณฑ์ และเราจะมีกรณีศึกษาสั้นๆ เพื่อช่วยให้เห็นภาพถึงการนำไปใช้งานจริง
- **ส่วนที่ 3: วางแผนการทดสอบ**
  - ระบุปัจจัยความเสี่ยงและลำดับความสำคัญที่คุณต้องโฟกัสก่อน
  - เตรียมความพร้อมให้คุณเริ่มขั้นตอนการทดสอบการตลาด

## ผู้ที่จะเข้าหลักสูตร :

- ผู้บริหารหน่วยธุรกิจ
- ผู้บริหารองค์กร
- พนักงานที่มีความสนใจในการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ
- บล็อกเกอร์, ผู้ร่วมก่อตั้ง, เจ้าของธุรกิจ SMEs, นักเขียน, นักดนตรี – ทุกคนที่มีความคิดสร้างสรรค์และสนใจที่จะเริ่มต้นธุรกิจใหม่
- ผู้สร้างนวัตกรรม
- สตาร์ทอัพ

## คำอธิบายของหลักสูตร

เรากำลังอยู่ในยุคทองแห่งโอกาสของการสร้างสรรค์นวัตกรรม เราสร้างสินค้าและบริการรูปแบบใหม่ๆ ขึ้นมามากมายกว่าในอดีตที่ผ่านมา แต่สิ่งที่น่าเศร้าคือ สินค้าหรือบริการเหล่านั้นกลับไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ ไม่ใช่เพราะว่าเราไม่สามารถสร้างสิ่งนั้นขึ้นมาได้ (ด้วยเทคโนโลยีในปัจจุบันเราสามารถสร้างสิ่งต่างๆ ขึ้นมาได้ง่ายดายกว่าในอดีตมาก) แต่กลับเป็นเพราะเราไปเสียเวลาและเงิน รวมไปถึงความพยายามอย่างมากในการสร้างสิ่งที่ตลาดไม่ต้องการขึ้นมา ดังนั้น สิ่งที่ต้องการคือ กรอบความคิดที่จะช่วยกรองไอเดียต่างๆ ที่ผุดขึ้นมา ไม่ให้เราเริ่มกระโจนลงไปสร้างสิ่งที่ตลาดไม่ต้องการ และช่วยเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จทางธุรกิจ หากคุณเป็นผู้ประกอบการที่กำลังจะสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือหากคุณมีผลิตภัณฑ์อยู่แล้วและต้องการเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จ เราเชื่อว่าหลักสูตรนี้เหมาะสำหรับคุณ

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- อะไรคือ ผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ตลาด
- วิธีการค้นหาปัญหาที่คุณควรแก้ก่อนลงคิดค้นแนวทางแก้ปัญหา
- วิธีการหาลูกค้าในช่วงแรก
- วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพทั้งในเรื่องการเรียนรู้, ความเร็ว และการโฟกัส
- วิธีการปรับปรุงเพื่อให้เจอผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ตลาด

**Virtual Available** : Product Market Fit 101: Lean Canvas

**Duration** : 2 hrs./session

**Course Code** : VCSEAC-0098

# GO-TO-MARKET: CUSTOMER CENTRIC STRATEGY

## เนื้อหาหลักสูตร

- ทำไมผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และความคิดริเริ่มเกี่ยวกับช่องทางการขายและการตลาดส่วนใหญ่จึงล้มเหลว?
- องค์ประกอบหลักของความสำเร็จเกี่ยวกับกลยุทธ์การตลาด
- คุณเข้าใจความต้องการของลูกค้ามากแค่ไหน?
- คำถามและเทคนิคที่จะช่วยให้คุณเข้าใจความต้องการและความรู้สึกของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง
- การเข้าใจประสบการณ์ของลูกค้าและเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ซื้อของลูกค้า
- สัมภาษณ์และสังเกตลูกค้าเพื่อเข้าใจกรอบความคิด มุมมอง พฤติกรรมและประสบการณ์ของลูกค้า
- วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของธุรกิจคุณในมุมมองของลูกค้า
- มองหาไอเดียสำหรับการสร้างธุรกิจใหม่ๆ และการใช้ประโยชน์ผ่านอินเทอร์เน็ต

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลักสูตรนี้ได้รับแรงบันดาลใจจากหนังสือที่มีชื่อว่า “Go to Market Strategy” เขียนโดย ลอเรนซ์ ฟรีดแมน โดยมีเป้าหมายที่จะช่วยให้คุณเข้าใจหลักการของการทำให้ผลิตภัณฑ์หรือการบริการของคุณประสบความสำเร็จในการบุกตลาด เพราะการที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น การมีผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ยอดเยี่ยม หรืองบประมาณมหาศาลแต่เพียงอย่างเดียวนั้นยังไม่พอ แต่กลยุทธ์การตลาดที่มีประสิทธิภาพนั้นประกอบไปด้วยการเลือกตลาดอย่างชาญฉลาด การทำความเข้าใจความต้องการและประสบการณ์ของลูกค้า การตัดสินใจเลือกช่องทางการขายที่เหมาะสม และการสื่อสารประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าอย่างชัดเจน

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- เรียนรู้ องค์ประกอบหลัก ในการพัฒนากลยุทธ์การตลาด ให้ประสบความสำเร็จ 4 ประการ ประกอบไปด้วย ขนาดและโอกาสของตลาด, ลูกค้า, ช่องทางและคู่ค้าทางการตลาด และคุณค่าที่ส่งมอบให้ลูกค้าผ่านผลิตภัณฑ์และบริการ
- เรียนรู้และตระหนักถึงความสำคัญของการเข้าใจความต้องการของลูกค้าและบทบาทของมันในการสร้างกลยุทธ์การตลาดที่มีประสิทธิภาพ
- เรียนรู้และฝึกฝนการสังเกตเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าผ่านการมีกรอบคิดที่ถูกต้อง
- เรียนรู้และฝึกฝนการถามคำถามเพื่อเข้าใจความต้องการของลูกค้าเชิงลึก
- เรียนรู้หลากหลายวิธีในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าและเลือกวิธีที่เหมาะสมที่สุดสำหรับธุรกิจของคุณ
- เรียนรู้และตระหนักถึงความสำคัญของการประสบการณ์ของลูกค้าในการดึงดูดและรักษาลูกค้าเอาไว้
- เรียนรู้และฝึกการสัมภาษณ์และสังเกตลูกค้าเพื่อให้ได้ความเข้าใจความต้องการของลูกค้าเชิงลึก
- วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของธุรกิจคุณในมุมมองของลูกค้า และค้นหาโอกาสทางธุรกิจจากการวิเคราะห์ช่องว่าง
- เรียนรู้หลากหลายวิธีในการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อค้นหาไอเดียในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ และเติบโตธุรกิจของคุณ

**Virtual Available :** Go-to-Market: Customer Centric Strategy 1-2

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-0005, VCSEAC-0006



# LIFT UP YOUR BUSINESS WITH DIGITAL MARKETING

## เนื้อหาหลักสูตร

- 7 รู้ ก่อนเริ่มต้นทำ Digital Marketing
- รู้โลก - Digital Landscape
- รู้เขา - คู่แข่งเราคือใคร?
- รู้เรา - “จุดขาย” และ “คุณค่า” ที่ลูกค้าได้จากสินค้า/บริการ
- รู้ลูกค้า - Modern Customer Persona - ลูกค้าเราคือใคร?
- รู้ช่องทาง ปัจจุบันมีช่องทาง? แต่ละช่องทางมีบุคลิกแบบไหน? เข้าถึงลูกค้าจากช่องทางไหนดี? การวางกลยุทธ์ช่องทางต่าง ๆ
- รู้เป้าหมาย - เป้าหมายของธุรกิจคืออะไร? วิธีการตั้งเป้าหมายของกิจกรรมทางดิจิทัล เพื่อให้เหมาะสมกับธุรกิจ
- รู้ตัววัดผล - แผนการตลาดที่ดีต้องวัดผลได้ แล้ววัดจากอะไรดี?
- Workshop & Discussion

## คำอธิบายของหลักสูตร

เพราะทุกวันนี้พฤติกรรมผู้บริโภคได้เปลี่ยนไป จากการซื้อขายและทำธุรกรรมผ่านช่องทางปกติ เปลี่ยนผ่านสู่ช่องทางออนไลน์ ผู้ที่ปรับตัวเรียนรู้ให้เท่าทันเท่านั้นจึงจะสามารถเอาตัวรอดในกระแสการเปลี่ยนแปลงนี้ไปได้ การตลาดดิจิทัลจึงถือเป็นหนึ่งในองค์ความรู้ที่ขาดไม่ได้สำหรับผู้ที่ต้องการก้าวตามกระแสดิจิทัลและคว้าโอกาสในการเข้าถึงลูกค้าจำนวนมากผ่านช่องทางออนไลน์ที่มีอยู่หลากหลายช่องทางได้อย่างมั่นใจ หลักสูตรนี้จะนำเสนอเกี่ยวกับองค์ความรู้และเครื่องมือที่จำเป็นในการวางแผนการตลาดดิจิทัล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ผ่านลำดับการเรียนรู้ทั้ง 7 ขั้นตอน โดยผู้เรียนจะได้ทำความเข้าใจในบทเรียน ด้วยการนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ ผ่านการทำ workshop ร่วมกันในห้องเรียน เพื่อให้เกิดการทดลองทำด้วยตัวเอง และร่วมแบ่งปันความคิดเห็นกับผู้ร่วมเรียนท่านอื่น ๆ อย่างสร้างสรรค์

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- เรียนรู้และตระหนักถึงความสำคัญการวางแผนการตลาดดิจิทัล
- เรียนรู้ข้อมูลสถิติที่สำคัญเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจและวางแผน
- เรียนรู้การใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการสังเกตการณ์คู่แข่งทางธุรกิจ
- เรียนรู้การค้นหา “จุดขาย” และ “คุณค่า” ของสินค้าและบริการ ที่ตรงใจลูกค้า
- เรียนรู้คุณลักษณะและการใช้เครื่องมือวิเคราะห์หา Modern Customer Persona
- เรียนรู้ช่องทางดิจิทัลปัจจุบันที่กำลังเป็นที่นิยม ว่ามีคุณลักษณะแบบใด และเหมาะกับผู้บริโภคแบบใด เพื่อใช้ในการวางแผนการเข้าถึง
- เรียนรู้วิธีการตั้งเป้าหมายในส่วนของกิจกรรมทางดิจิทัล เพื่อให้เหมาะสมกับธุรกิจ
- เรียนรู้การคำศัพท์และตัววัดผลทางดิจิทัลที่ควรรู้ เพื่อใช้วิเคราะห์ประสิทธิภาพของการทำกิจกรรมทางดิจิทัล และเพื่อนำมาใช้ตั้งเป้าหมายทางธุรกิจอย่างเข้าใจ

**Inline Available :** Lift up your business with Digital Marketing 1-2

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-022-010, ISEAC-022-020

**Virtual Available :** Lift up your business with Digital Marketing 1-3

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-022-010, VCSEAC-022-020, VCSEAC-022-021



# STEPPING UP TO LEADERSHIP

- 
- Become a Leader that others want to follow
  - Coaching in a Minute
  - Essentials Skills for Great Leaders
  - Leadership 101: Lead – Motivate – Inspire
  - Managing in A Minute
  - Outward Mindset at Work
  - Step-in Leader 1: Being a STAR Explorer
  - Step-in Leader 2: Adjusting for Success
  - Step-in Leader 3: Engaging Others
  - Step-in Leader 4: Communicate Effectively
  - Step-in Leader 5: Feedback
  - Step-in Leader 6: Managing and Coaching Teams
  - Step-in Leader 7: Planning & Prioritizing
  - Step-in Leader 8: Problem-Solving & Decision-Making
  - Step-in Leader 9: Resolving Conflict
  - Step-in Leader 10: Motivating Myself and My Teams

# BECOME A LEADER THAT OTHERS WILL WANT TO FOLLOW

## เนื้อหาหลักสูตร

- สโตล์ความเป็นผู้นำ 5 แบบ
- การเข้าใจสโตล์การเป็นผู้นำของคุณ
- การระบุความผิดพลาดในการเป็นผู้นำ
- การปรับสโตล์ความเป็นผู้นำให้เข้ากับทีม
- การเป็นผู้ตามที่เข้ากับสโตล์ของหัวหน้า

### ผู้ที่ต้องเข้าหลักสูตร :

ผู้นำที่ต้องการพัฒนากิจกรรมการเป็นผู้นำเพื่อความสำเร็จและความสัมพันธ์ที่ดียิ่งขึ้นในทีม

## คำอธิบายของหลักสูตร

ผู้นำไม่ใช่ตำแหน่งที่ได้มาพร้อมกับความเชื่อใจและการเคารพรับฟังจากลูกทีมเสมอไป หากแต่ต้องพิสูจน์ให้เห็นได้ถึงการเป็นผู้นำที่ทีมรู้สึกปลอดภัยมากพอที่จะฟังพาและไว้วางใจในการอยู่ภายใต้การดูแล อย่างไรก็ตาม การพยายามเป็นผู้นำที่นั่นไม่ได้อาศัยเพียงแค่ความทุ่มเททำงานหนักเพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยศิลปะการชนะใจลูกทีมที่มีความแตกต่างหลากหลายได้อย่างเหมาะสมและลงตัว ซึ่งการจะเข้าถึงใจพวกเขาได้นั้นต้องเริ่มจากการเข้าใจสโตล์การเป็นผู้นำของตัวเองก่อน เพราะโดยธรรมชาติเรามักทำงานตามพื้นเพนิสัยเดิม หลายครั้งอาจทำสิ่งที่ส่งผลเสียต่อตนเองและทีมโดยไม่รู้ตัว การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในสโตล์การเป็นผู้นำจึงถือเป็นจุดเริ่มต้นของการกลายเป็นผู้นำที่ยอดเยี่ยมในวัน

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- ตระหนักถึงจุดแข็งและจุดอ่อนในสโตล์การเป็นผู้นำของตัวเอง
- ดึงจุดแข็งมาใช้ในการนำทีมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ลดจุดอ่อนที่ลดประสิทธิภาพในการเป็นผู้นำ
- เข้าใจสโตล์การเป็นผู้ตามของตัวเอง
- ระบุสโตล์การเป็นผู้นำของหัวหน้าของคุณ
- ปรับสโตล์การทำงานร่วมกับหัวหน้าของคุณ

**\*Online Pre-Assessment: Psytech - 'Extended report'**

**Inline Available :** Become A Leader That Others Will Want to Follow

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-02-010-PS03

**Virtual Available :** Become A Leader That Others Will Want to Follow

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-02-010-PS03

# COACHING IN A MINUTE

## เนื้อหาหลักสูตร

- กรอบคิดของการเป็นผู้สอนงาน
- ความหมายของคำว่า การสอนงานและเวลาที่เหมาะสมสำหรับการสอนงาน
- กระบวนการ การสอนงาน
- การเชื่อมโยง
- การมุ่งจุดสำคัญ
- การกระตุ้นการปฏิบัติ
- การทบทวน
- ฝึกปฏิบัติกระบวนการสอนงานร่วมกับทักษะที่จำเป็น

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลักสูตรนี้มุ่งเน้นให้ผู้เข้าอบรมได้มีทักษะการสอนงานเพื่อพัฒนาและดึงศักยภาพของทีม โดยเป็นการเรียนรู้ผ่านการดูตัวอย่างสถานการณ์จำลองวิธีการสอนงานผ่านวิดีโอ การทำกิจกรรมกลุ่มและการฝึกฝนทักษะจากสถานการณ์จริง

ผู้เรียนจะได้เรียนรู้กระบวนการ การสอนงานและทักษะจำเป็นที่ต้องใช้ในการสอนงานซึ่งจะช่วยสร้างบทสนทนาที่มีประสิทธิภาพ และได้ฝึกฝนในสถานการณ์ต่างๆที่ต้องใช้กระบวนการและบทสนทนาเหล่านั้น เพื่อสามารถนำกลับไปใช้กับการทำงานได้

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- กรอบคิดของการเป็นผู้สอนงาน
- กระบวนการการสอนงาน
- ทักษะจำเป็นที่ใช้ในการสอนงาน
- การฝึกฝนกระบวนการ การสอนงานพร้อมทั้งฝึกใช้ทักษะควบคู่ไปกับกระบวนการ การสอนงาน

**Inline Available :** Coaching in a Minute

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** IKBC-01-010

**Virtual Available :** Coaching in a Minute 1-3

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCKBC-01-010, VCKBC-01-011, VCKBC-01-012

# ESSENTIAL SKILLS FOR GREAT LEADER

## เนื้อหาหลักสูตร

- การปรับเปลี่ยนจากบทบาทการทำงานคนเดียวสู่กรอบคิดการเป็นผู้บริหาร
- 4 ทักษะสำคัญเพื่อใช้ในบทสนทนาของสุดยอดผู้จัดการ
- ฟังเพื่อเรียนรู้
- ฟังเพื่อวิเคราะห์ แยกแยะข้อมูล มุ่งเน้นการรับฟังเพื่อทำความเข้าใจกับสิ่งที่กำลังสื่อเข้ามา
- ค้นหาเพื่อความเข้าใจ
- ใช้ตามคำถามเพื่อหาข้อมูลเชิงลึก
- บอกความจริงของคุณ
- ให้ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อช่วยในการผลักดันทีมงานสู่ความก้าวหน้า
- แสดงความเชื่อมั่น
- สร้างความมั่นใจและความกระตือรือร้นให้ทีมงาน

**Inline Available** : Essentials Skills for Great Leader

**Duration** : 3.5 hrs./session

**Course Code** : IKBC-01-020

## คำอธิบายของหลักสูตร

จากหนังสือที่ขายดีเป็นอันดับ 1 ได้ถูกถ่ายทอดออกมาเป็นหลักสูตร สำหรับผู้นำที่ต้องการประสบความสำเร็จ ด้วย 4 ทักษะพื้นฐานที่สำคัญในการบริหารคนและทีมงาน

จากหนังสือที่ขายดีเป็นอันดับ 1 ได้ถูกถ่ายทอดออกมาเป็นหลักสูตร สำหรับผู้นำที่ต้องการประสบความสำเร็จ ด้วย 4 ทักษะพื้นฐานที่สำคัญในการบริหารคนและทีมงาน ไม่ว่าจะเป็ทีมแบบไหน สถานการณ์ ทักษะเหล่านี้ จะเป็นเหมือนเสาหลักที่ผู้นำทุกคนควรมีและฝึกฝนอย่าง ชำนาญ เพราะเป็นทักษะจำเป็นที่สุดในการบริหารผลงานผ่านทีมงานของคุณ

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

ในหลักสูตรนี้ ผู้เรียนจะได้เรียนรู้และฝึกฝน การสร้างบทสนทนาอย่างมีความหมายเพื่อสร้างให้เกิดผลลัพธ์และความสัมพันธ์ที่ดีกับทีม ซึ่งในที่นี้จะหมายรวมถึงหลักสำคัญทั้ง 4 ที่จำเป็นสำหรับการบริหารจัดการ คือ การรับฟังเพื่อการเรียนรู้ การค้นหาเพื่อความเข้าใจ การบอกความจริง และ การแสดงถึงความเชื่อมั่น

## ผู้ที่ควรเข้าหลักสูตร

ผู้ที่เพิ่งได้รับการโปรโมตเพื่อมาดูแลทีมเป็นครั้งแรก หรือ ผู้บริหารที่ต้องการเรียนรู้ทักษะเพิ่มเติมในการบริหารทีมงาน เพื่อให้ได้ใจและได้งาน และเพิ่มทักษะในการดึงศักยภาพสูงสุดของทีม ในการทำผลงานอย่างดีที่สุดในทุกวัน

# LEADERSHIP 101 : LEAD-MOTIVATE-INSPIRE

## เนื้อหาหลักสูตร

- บทบาทหน้าที่ของผู้นำ
- พนักงานในอุดมคติ
- ตัวกำหนดความเป็นผู้นำ
- มุมมองของผู้นำ
- The Telescope Effect
- ความแตกต่างระหว่างผู้นำและผู้จัดการ
- 3 บทบาทสำคัญของการเป็นผู้นำ
- แบบประเมินรูปแบบภาวะผู้นำในตัวคุณ
- สร้างและพัฒนาบทบาทสำคัญของการเป็นผู้นำ
- เก่งงาน
  - D.A.R.T.
- เก่งคน
  - การสื่อสาร, Empathy, การสร้างแรงจูงใจ
- เก่งทีม
  - กิจกรรมสร้างทีม, ปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จของการเป็นผู้นำ - แผนการพัฒนา

## ผู้ที่เหมาะสมหลักสูตร :

ผู้จัดการ, หรือใครก็ตามที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้า

## คำอธิบายของหลักสูตร

โปรแกรมนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสนับสนุนคุณในฐานะผู้นำในการสร้างแรงบันดาลใจและนำสิ่งที่ดีที่สุดในตัวคุณและคนอื่น ๆ ออกมาโดยการสำรวจสิ่งที่ผู้นำทำ สิ่งที่คุณรู้ รวมถึงคุณลักษณะของผู้หน้าที่ควรมี โดยมุ่งเน้นในเรื่องที่สำคัญและจำเป็นสำหรับความสำเร็จในการเป็นผู้นำส่วนบุคคลและองค์กร

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- อธิบายบทบาทและหน้าที่ของผู้หน้าที่แท้จริง
- ทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบทบาทของผู้จัดการกับบทบาทของผู้นำ
- 3 สิ่งสำคัญของบทบาทการเป็นผู้นำ
- ทำความเข้าใจสิ่งที่สร้างแรงกระตุ้นใจ และเรียนรู้โมเดล 4 Motive
- ระบุสิ่งที่พนักงานต้องการจากผู้นำ
- ทำความเข้าใจมุมมองต่างๆ และอะไรที่เป็นตัวกำหนดผู้นำที่แท้จริง
- ค้นหารูปแบบภาวะผู้นำ (Leadership Style)
- สร้างดุลยภาพระหว่างการทำงานเป็นทีมและงานส่วนบุคคล
- ระบุสิ่งที่จะแสดงถึงตัวอย่างภาวะผู้นำที่แข็งแกร่ง
- ระบุปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญของการเป็นผู้นำ

**Inline Available :** Leadership 101: Lead – Motivate – Inspire 1-2

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-020-010, ISEAC-020-020

**Virtual Available :** Leadership 101: Lead – Motivate – Inspire 1-2

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-020-010, VCSEAC-020-020

# MANAGING IN A MINUTE

## เนื้อหาหลักสูตร

- การปรับเปลี่ยนจากบทบาทการทำงานคนเดียวสู่กรอบคิดการเป็นผู้บริหาร
- ความท้าทายที่ต้องเผชิญ
- 4 บทสนทนาของสุดยอดผู้จัดการ
  - บทสนทนาเรื่องการตั้งเป้าหมาย
  - บทสนทนาเรื่องการชมเชย
  - บทสนทนาเรื่องการปรับทิศทาง
  - บทสนทนาเรื่องการสรุปประเด็น
- การฝึกปฏิบัติโดยใช้บทสนทนาเรื่องการสรุปประเด็นจากสถานการณ์จริง

## ผู้ที่ต้องเข้าหลักสูตร :

ผู้ที่เพิ่งได้รับการโปรโมตเพื่อมาดูแลทีมเป็นครั้งแรก หรือ

ผู้บริหารที่ต้องการเรียนรู้ทักษะเพิ่มเติมในการบริหารทีมงานเพื่อให้ได้ใจและได้งาน และเพิ่มทักษะในการดึงศักยภาพสูงสุดของทีม ในการทำผลงานอย่างดีที่สุดในทุกวัน

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลักสูตรนี้จะช่วยสร้างการเกิดกรอบคิดและชุดทักษะที่จำเป็นสำหรับการเปลี่ยนบทบาทจากคนที่ทำงานคนเดียวเป็นผู้จัดการที่ต้องบริหารคน

ผู้เรียนจะได้ทำความเข้าใจวิธีการสร้างบทสนทนาที่ดีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อช่วยดึงศักยภาพทีมให้ได้มากที่สุด ด้วยการเรียนรู้ผ่านสถานการณ์จำลอง วิดีโอ การทำกิจกรรมกลุ่ม พร้อมการฝึกฝนในทักษะเหล่านั้น

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

หลักสูตรนี้ ผู้เรียนจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับกรอบคิดของผู้บริหารที่มงาน และทักษะที่จำเป็นทั้ง 4 กับรูปแบบทั้ง 4 ของบทสนทนา ที่ต้องใช้ในการบริหารทีมและดึงให้ทีมมีส่วนร่วม บทสนทนาทั้ง 4 นี้จะช่วยสร้างแรงกระตุ้นใจและพัฒนาทีมให้สามารถใช้ศักยภาพที่มีให้ได้มากขึ้น รวมทั้งพัฒนาให้ทีมได้เรียนรู้ถึงสิ่งที่ทำผิดพลาดไปในอดีตและสิ่งที่ควรพัฒนาต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

**Inline Available :** Managing in A Minute

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** IKBC-01-030

**Virtual Available :** Managing in A Minute 1-3

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCKBC-01-030, VCKBC-01-031, VCKBC-01-032

# OUTWARD MINDSET AT WORK

## เนื้อหาหลักสูตร

- ทำไมกรอบความคิดจึงสำคัญ
- กรอบความคิด 2 รูปแบบ
- อยู่ในกล่องได้อย่างไร
- เครื่องมือสร้างความตระหนักรู้: รูปแบบการมองเห็นตนเองเมื่ออยู่ในกล่อง
- การสมรู้ร่วมคิด
- วิธีการเดินออกจากกล่อง
- พิระมิดเพื่อการโน้มน้าวใจ
- รูปแบบของการออกจากกล่อง
- จุดเริ่มต้นสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ
- จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR

## ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตร :

- ทุกคนที่ต้องการกระชับความสัมพันธ์ให้แข็งแกร่งมากขึ้น
- ผู้จัดการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของทีม และ ผลปฏิบัติงานขององค์กร
- ผู้นำที่ต้องการปรับกรอบความคิด เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญในการใช้ Outward Mindset
- ผู้บริหารที่ต้องการสร้างแรงบันดาลใจในการปรับองค์กรโดยรวม

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลายๆครั้ง คนเราไม่ค่อยจะรู้ตัวว่า โดยธรรมชาติแล้ว เรามักจะติดอยู่ในกล่อง กล่องแคบๆที่เน้นความต้องการตนเอง เป้าหมายของตนเอง ดังนั้น เมื่อใดที่เผชิญกับความท้าทาย เรามักจะเลือกวิธีที่ง่ายที่สุด เร็วที่สุด โดยไม่ได้คิดถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นตามมา ในขณะที่การอยู่นอกกล่อง หรือ Outward Mindset ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ที่ในระยะยาวส่งผลต่อพฤติกรรมที่ดีขึ้น ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น สร้างการมีส่วนร่วม และเพิ่มขีดความสามารถเชิงนวัตกรรม

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- กรอบความคิดหรือ Mindset คืออะไร ทำไมจึงมีอิทธิพลต่อมุมมองของเราที่ส่งผลต่อผู้คนรอบข้าง
- ความแตกต่างของ Mindset ทั้ง 2 รูปแบบ – Inward and Outward มีผลอย่างไรในการดำเนินชีวิต
- อาการของ “การอยู่ในกล่อง” และ ความหมายของมุมมองที่สี่
- “การอยู่ในกล่อง” ของตนเองนั้น มีพฤติกรรมที่มักจะแสดงออกอย่างไร และ ทำอย่างไรจึงจะก้าวออกจากกล่อง ได้
- การมองเห็นถึงปัญหาในองค์กรมากกว่าเป้าหมายส่วนตัว
- การตระหนักรู้ถึงสิ่งที่ปิดกั้นเป้าหมายเพราะการติดอยู่ในกล่อง
- วิธีออกจากกล่อง
- เทคนิคเพื่อการโน้มน้าวใจ
- การประยุกต์ใช้เครื่องมือต่าง ๆ ของการออกจากกล่องเพื่อนำพาทีมและองค์กรมุ่งสู่เป้าหมาย

**Inline Available :** Outward Mindset at Work 1-2

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** IARB-01-010, IARB-01-020

**Virtual Available :** Outward Mindset at Work 1-3

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCARB-01-010, VCARB-01-020, VCARB-01-021



# STEP-IN LEADER 1 : BEING A STAR EXPLORER

## เนื้อหาหลักสูตร

- กรอบความคิดของนักสำรวจ
- รูปแบบ STAR สำหรับการทำงาน
- การฟังอย่างเอาใจใส่ คือจุดเริ่มต้น
- กระบวนการ The Step-in Mission Control และบทบาทความรับผิดชอบ
- จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR

## ผู้ที่เหมาะสมหลักสูตร :

- หัวหน้างานที่เพิ่งรับตำแหน่งในเวลาไม่นาน
- หัวหน้างานที่ต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมในหลักสูตรพื้นฐานของการบริหารจัดการ
- ผู้ที่เพิ่งรับบทบาทการบริหารจัดการ

## คำอธิบายของหลักสูตร

โปรแกรมประกาศนียบัตร Step-in Leader จะให้ชุดทักษะและเครื่องมือพื้นฐานสำหรับหัวหน้างานใหม่ หรือผู้ที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการบริหารอย่างเป็นทางการ

**กรอบความคิดแบบนักสำรวจ (Explorer Mindset) มีองค์ประกอบสามประการ คือ อยากรู้อยากเห็น เปิดรับ สนับสนุน** ยิ่งเรามุ่งเน้นกับการรู้จักตัวเอง ในระหว่างที่อยู่กับคนอื่น การรับข้อมูลป้อนกลับ หรือวิธีการสื่อสารกับคนอื่น เราก็จะยิ่งพัฒนาการสร้างกรอบความคิดแบบนักสำรวจให้กับตนเองมากเท่านั้น การมีกรอบความคิดแบบนักสำรวจ จำเป็นต้องถามตนเองอยู่ตลอดเวลา เราอยากรู้อะไรบ้าง เราเปิดมุมมองหรือไม่ เราปล่อยให้การสนับสนุนคนในทีมเรา หรือผู้อื่นหรือเปล่า ผู้นำเชิงนักสำรวจจะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปฏิบัติ และจะยิ่งประสบความสำเร็จจากการฝึกฝน ใช้เครื่องมือต่าง ๆ โดย SEAC จะมี Mission Control Board ที่จะช่วยในการติดตามความก้าวหน้าของการเรียนรู้

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- Explorer Mindset ที่จะช่วยสร้างความอยากรู้อื่น เปิดมุมมอง และให้การสนับสนุนผู้อื่น
- STAR ที่จะช่วยสร้างแนวคิดและวิธีการสู่บทบาทของ Explorer
- กระบวนการ 4+1 Active listening ที่เป็นขั้นตอนแรกของ Explorer Mindset เพื่อความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือคนรอบข้างที่เราเผชิญอยู่

**Inline Available :** Step-in Leader 1: Being a STAR Explorer

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-030-010

**Virtual Available :** Step-in Leader 1: Being a STAR Explorer

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-030-010

# STEP-IN LEADER 2 : ADJUSTING FOR SUCCESS

## เนื้อหาหลักสูตร

- สโตล์ของฉันทัน
- ปรับสโตล์ตนเอง
- การตระหนักรู้ในตนเอง
- จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR

## ผู้ที่จะเข้าหลักสูตร :

- หัวหน้างานใหม่ ที่มีประสบการณ์การเป็นหัวหน้า ประมาณ 2 - 3 ปี
- หัวหน้างานที่ต้องการฝึกอบรมพื้นฐานของการบริหารจัดการ
- ผู้จัดการใหม่

## คำอธิบายของหลักสูตร

โปรแกรมประกาศนียบัตร Step-in Leader จะให้ชุดทักษะและเครื่องมือพื้นฐานสำหรับหัวหน้างานใหม่ หรือผู้ที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการบริหารอย่างเป็นทางการ

### ทำไมเราจะต้องมีการปรับตัว....

ลักษณะของการเป็นผู้นำมีทั้งรูปแบบที่ดีและไม่ดีในตัวคนทุกคน เพียงแต่ผู้นำที่ดีมักจะหยั่งรู้ได้ถึงเรื่องนี้ และ รู้จักในการปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์

เราจะเลือกทำงานกับหัวหน้าคนไหน บรรยากาศการทำงานจะเป็นอย่างไรกับหัวหน้าที่มีสไตล์แตกต่างกัน แบบไหน จะสร้างความสุขในการทำงานมากกว่ากัน และแบบไหน จะรักษาสภาพการเป็นพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้มากกว่ากัน ในทุกองค์กรมักจะมีหัวหน้างานทั้งสองรูปแบบ เราเคยตระหนักและตื่นตัวบ้างหรือเปล่า ว่า เราเคยใช้รูปแบบไหนในสถานการณ์ไหนบ้าง

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- เข้าใจความแตกต่างของพฤติกรรมโดยธรรมชาติ ที่ส่งผลต่อการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ต่างกันไป
- เรียนรู้รูปแบบสโตล์ตนเอง และประเมินจุดแข็งและจุดที่ต้องพัฒนาในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- ความสามารถในการรับรู้ถึงผลกระทบเชิงบวกและลบ ที่มีต่อผู้อื่น

**\*Prerequisite: Step-in Leader 1: Being a STAR Explorer**

**Inline Available :** Step-in Leader 2: Adjusting for Success

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-030-020

**Virtual Available :** Step-in Leader 2: Adjusting for Success

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-030-020

# STEP-IN LEADER 3 : ENGAGING OTHERS

## เนื้อหาหลักสูตร

- การทำความเข้าใจทีม
- ความต้องการของทีม
- การฟังอย่างเอาใจใส่
- ความเข้าอกเข้าใจ
- จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR

## ผู้ที่จะเข้าหลักสูตร :

- หัวหน้างานใหม่ ที่มีประสบการณ์การเป็นหัวหน้า ประมาณ 2 - 3 ปี
- หัวหน้างานที่ต้องการฝึกอบรมพื้นฐานของการบริหารจัดการ
- ผู้จัดการใหม่

## คำอธิบายของหลักสูตร

โปรแกรมประกาศนียบัตร Step-in Leader จะให้ชุดทักษะและเครื่องมือพื้นฐานสำหรับหัวหน้างานใหม่ หรือผู้ที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการบริหารอย่างเป็นทางการ

### ทำไมผู้นำจึงต้องสร้างการมีส่วนร่วม....

ลองนึกภาพย้อนหลังไปเมื่อครั้งแรกที่เราได้งาน หัวหน้างานในรูปแบบไหนที่เรารู้สึกประทับใจ และ เค้าทำอะไรที่ทำให้เรารู้สึกอย่างนั้น หรือเป็นเพราะเค้ายิ้ม จำชื่อเราได้ ตามถึงงานที่เราทำอยู่ว่าเป็นอย่างไร ด้วยความจริงใจ ผู้นำที่ดีมักจะทำให้เรารู้สึกว่า เค้าอยากรับรู้ที่เราทำงานเป็นอย่างไร และให้ความช่วยเหลือ รู้จักตัวตนของเรา และเรารู้สึกว่า คอยกับเค้าได้ในหลาย ๆ เรื่อง ไม่ใช่ผู้นำหลังโต๊ะ แต่อยู่ข้าง ๆ ทีม รับฟัง และอยากเรียนรู้ พร้อมทั้งให้การสนับสนุน ช่วงเวลาสั้น ๆ แต่เป็นไปในทางที่ดี มีการสร้างความสัมพันธ์สองทาง เราเรียกว่า การมีส่วนร่วม

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- การใช้ทักษะการสื่อสารทั้งเชิงพูดและท่าทางในการสร้างการมีส่วนร่วมกับทีม
- การแสดงถึงความเข้าใจสมาชิกทีมที่มีครอบครัว และความฝันอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงาน
- การรับฟังทีมอย่างใส่ใจ
- การสร้างบรรยากาศที่เปิดรับ อยากเรียนรู้ และสนับสนุนที่ไม่ใช่เพียงเพื่อการทำงานให้สำเร็จ

**\*Prerequisite: Step-in Leader 1: Being a STAR Explorer , Step-in Leader 2: Adjusting for Success**

**Inline Available :** Step-in Leader 3: Engaging Others

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-030-030

**Virtual Available :** Step-in Leader 3: Engaging Others

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-030-030

# STEP-IN LEADER 4 : COMMUNICATE EFFECTIVELY

## เนื้อหาหลักสูตร

- สไตล์การสื่อสาร
- เน้นให้เกิดความเข้าใจ
- การเลือกถ้อยคำ
- ช่องทางการสื่อสาร
- การสื่อข้อความ
- การรับข้อมูลป้อนกลับ
- จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR

## ผู้ที่จะเข้าหลักสูตร :

- หัวหน้างานใหม่ ที่มีประสบการณ์การเป็นหัวหน้า ประมาณ 2 - 3 ปี
- หัวหน้างานที่ต้องการฝึกอบรมพื้นฐานของการบริหารจัดการ
- ผู้จัดการใหม่

## คำอธิบายของหลักสูตร

โปรแกรมประกาศนียบัตร Step-in Leader จะให้ชุดทักษะและเครื่องมือพื้นฐานสำหรับหัวหน้างานใหม่ หรือผู้ที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการบริหารอย่างเป็นทางการ

### ทำไมการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจึงสำคัญ....

ลองนึกถึงเพลงที่เราชอบฟัง แล้วคิดว่า ทำไมเราถึงชอบเพลงนั้น สำหรับหลาย ๆ คนอาจจะเป็นเพราะเพลงนั้นมีทำนองที่เพราะและมีเนื้อเพลงที่ไพเราะ การสื่อสารก็เช่นกัน มันเป็นการผสมผสานการใช้ถ้อยคำ (เนื้อเพลง) และ วิธีการสื่อ (ทำนอง) ผู้นำเชิง STAR จะรู้ว่าจะต้องทำอะไร แบบไหน เพื่อให้การสื่อสารข้อมูลได้ถูกส่งตรงไปยังบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างเข้าใจและถูกต้อง หลักสูตรนี้ จะเน้นการสื่อสารเชิง STAR ที่หมายถึง การสื่อสารด้วยถ้อยคำที่ใช้ ในวิธีที่เหมาะสม และ ในเวลาที่ต้องการ เพื่อสร้างแรงกระตุ้นใจ สิ่งนี้คือ ทักษะที่สำคัญของนักสำรวจในการให้กำลังใจและ ทำให้งานสำเร็จ

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- วิธีการสรุป ทบทวน และแยกแยะประเด็น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่เข้าใจตรงกัน
- การใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและชัดเจนด้วยหลักการ STAR
- การสื่อสารด้วยภาษาพูด น้ำเสียง และท่าทางอย่างมีประสิทธิภาพ
- การวางแผนการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจ ประสิทธิภาพ และการมีส่วนร่วมด้วย STAR Plan

**\*Prerequisite: Step-in Leader 1: Being a STAR Explorer , Step-in Leader 2: Adjusting for Success**

**Inline Available :** Step-in Leader 4: Communicate Effectively

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-030-040

**Virtual Available :** Step-in Leader 4: Communicate Effectively

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-030-040

# STEP-IN LEADER 5 : FEEDBACK

## เนื้อหาหลักสูตร

- สัมผัสประสิทธิภาพการทำงานของทีม
- ข้อมูลป้อนกลับในเชิงบวก
- ข้อมูลป้อนกลับเชิงสร้างสรรค์
- จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR

## ผู้ที่เหมาะสมหลักสูตร :

- หัวหน้างานใหม่ ที่มีประสบการณ์การเป็นหัวหน้า ประมาณ 2 - 3 ปี
- หัวหน้างานที่ต้องการฝึกอบรมพื้นฐานของการบริหารจัดการ
- ผู้จัดการใหม่

## คำอธิบายของหลักสูตร

โปรแกรมประกาศนียบัตร Step-in Leader จะให้ชุดทักษะและเครื่องมือพื้นฐานสำหรับหัวหน้างานใหม่ หรือผู้ที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการบริหารอย่างเป็นทางการ

### ทำไมจึงต้องให้ข้อมูลป้อนกลับ หรือ Feedback...

หลาย ๆ คนจะใช้ Google Maps ในการนำทางจากที่หนึ่งไปสู่อีกที่หนึ่ง เพราะการรู้ทิศทางที่เหมาะสมที่สุดในการเดินทาง จะทำให้เราไปสู่ที่หมายได้ถูกต้องและทันเวลา หากเราอยู่บนหนทางที่ไม่ถูก ระบบก็จะปรับทิศทางให้ทันทีเพื่อให้เรารับรู้และปรับการเดินทางสู่หนทางที่ใช้ไปจนถึงที่หมายปลายทาง เช่นเดียวกัน ผู้นำเชิง STAR จะใช้วิธีการเดียวกันกับคนในทีมด้วยการให้ข้อมูลป้อนกลับ หากพบว่า ทีมกำลังเดินผิดทาง จะให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อกลับสู่ทิศทางใหม่ที่ใช้ หากเดินบนทางที่ใช้อยู่แล้ว ก็จะให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงสนับสนุน

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- การให้ STAR Feedback เพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมที่ดี ที่จะนำทีมไปสู่ความสำเร็จ
- การให้ STAR Feedback อย่างสร้างสรรค์ในพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมและส่งผลกระทบเชิงลบต่อความสำเร็จของทีมหรือ องค์กร
- การให้ข้อมูลป้อนกลับในเวลา และสถานที่ที่เหมาะสม
- แสดงความชื่นชมด้วยถ้อยคำและท่าทางที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติงานและความพยายามของทีม โดยเฉพาะหากทีมมีการแสดงถึงความสามารถพิเศษ

**\*Prerequisite: Step-in Leader 1: Being a STAR Explorer , Step-in Leader 2: Adjusting for Success**

**Inline Available :** Step-in Leader 5: Feedback

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-030-050

**Virtual Available :** Step-in Leader 5: Feedback

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-030-050

# STEP-IN LEADER 6 : MANAGING AND COACHING TEAMS

## เนื้อหาหลักสูตร

- ความสำคัญของการโค้ช
- ทักษะการโค้ช
- วัฒนธรรมการเรียนรู้
- จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR

## ผู้ที่เหมาะสมหลักสูตร :

- หัวหน้างานใหม่ ที่มีประสบการณ์การเป็นหัวหน้า ประมาณ 2 - 3 ปี
- หัวหน้างานที่ต้องการฝึกอบรมพื้นฐานของการบริหารจัดการ
- ผู้จัดการใหม่

## คำอธิบายของหลักสูตร

โปรแกรมประกาศนียบัตร Step-in Leader จะให้ชุดทักษะและเครื่องมือพื้นฐานสำหรับหัวหน้างานใหม่ หรือผู้ที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการบริหารอย่างเป็นทางการ

### ทำไมจึงต้องบริหารจัดการผลปฏิบัติการของทีม....

ให้คิดถึงช่วงสองสัปดาห์ที่ผ่านมา เราใช้เวลากับการทำอะไรที่มากที่สุด สำหรับหัวหน้างานหลาย ๆ คนแล้ว การประชุม การตรวจสอบความถูกต้อง การทำรายงาน และ การให้ทิศทางกับพนักงาน หรือ แก้ไขปัญหา เป็นสิ่งที่ทำให้เวลาหมดไป เป้าหมายของเราคือต้องการให้แน่ใจว่า งานสำเร็จและทำถูกวิธี

การเป็นผู้นำเชิง STAR นักสำรวจจะสนับสนุนให้ทีมเติบโตผ่านการฝึกอบรม การโค้ช เพื่อให้มีผลปฏิบัติการที่ยั่งยืน งานวิจัยพบว่า การสอน การโค้ช หากมีการส่งเสริมถูกทางจะช่วยกระตุ้นการปฏิบัติงานไปในทางที่ดีขึ้น

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- การใช้ STAR Coaching ในการโค้ชทีม
- การใช้เวทีการประชุมอย่างต่อเนื่องเพื่อการโค้ช แบ่งปันการเรียนรู้ สร้างแรงกระตุ้นจูงใจ เพื่อผลลัพธ์ที่ดีขึ้น
- การเล่าเรื่องเชิง STAR ที่ประสบความสำเร็จ และล้มเหลว เพื่อสร้างการเรียนรู้ และเป็นแบบอย่างของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

**\*Prerequisite: Step-in Leader 1: Being a STAR Explorer , Step-in Leader 2: Adjusting for Success**

**Inline Available :** Step-in Leader 6: Managing and Coaching Teams

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-030-060

**Virtual Available :** Step-in Leader 6: Managing and Coaching Teams

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-030-060

# STEP-IN LEADER 7 : PLANNING & PRIORITIZING

## เนื้อหาหลักสูตร

- การตั้งเป้าหมาย
- วางแผนงาน
- การวัดผลความก้าวหน้า
- การติดตามผล
- จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR

## ผู้ที่เหมาะสมหลักสูตร :

- หัวหน้างานใหม่ ที่มีประสบการณ์การเป็นหัวหน้า ประมาณ 2 - 3 ปี
- หัวหน้างานที่ต้องการฝึกอบรมพื้นฐานของการบริหารจัดการ
- ผู้จัดการใหม่

## คำอธิบายของหลักสูตร

โปรแกรมประกาศนียบัตร Step-in Leader จะให้ชุดทักษะและเครื่องมือพื้นฐานสำหรับหัวหน้างานใหม่ หรือผู้ที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการบริหารอย่างเป็นทางการ

### ทำไมการจัดลำดับความสำคัญของทีมจึงสำคัญ....

Peter Drucker ได้กล่าวเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ว่า “การนำคือ การทำสิ่งที่จะต้องทำก่อน” ส่วน “การจัดการคือ การทำสิ่งที่ต้องทำให้ถูกต้อง” ผู้นำเชิง STAR จะสวมทั้งสองบทบาท นั่นคือ การรู้ว่า สิ่งสำคัญที่สุดที่จะต้องทำก่อนในเวลานั้นคืออะไร และใช้ Explorer Mindset มาใช้ในการทำให้ถูกต้อง

ผู้นำเชิง STAR จะรู้เป็นอย่างดีว่า จะเริ่มต้นอย่างไร จัดลำดับความสำคัญ และวางแผนในการทำสิ่งที่ถูกต้องก่อน ตามลำดับ และทำให้ทันเวลา อย่าลืมว่า ลูกค้าย่อมจะมีความต้องการในคุณภาพที่สูง ดังนั้นผู้นำเชิง STAR จะต้องวางแผนให้ดี

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- กำหนดเป้าหมายด้วย STAR เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร
- การวางแผนเพื่อพัฒนาตนเองโดยการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงและเพิ่มตัวช่วย
- กำหนดเป้าหมายเชิงปฏิบัติและแนวทางเพื่อช่วยในการทำงานของทีม
- เทคนิคการติดตามการทำงานของทีมด้วย STAR follow-up
- การตรวจสอบคุณภาพและ ความสำเร็จของทีม

**\*Prerequisite: Step-in Leader 1: Being a STAR Explorer , Step-in Leader 2: Adjusting for Success**

**Inline Available :** Step-in Leader 7: Planning & Prioritizing

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-030-070

**Virtual Available :** Step-in Leader 7: Planning & Prioritizing

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-030-070

# STEP-IN LEADER 8 : PROBLEM-SOLVING & DECISION-MAKING

## เนื้อหาหลักสูตร

- ขอบเขตของการแก้ไขปัญหา
- การวิเคราะห์สถานการณ์
- การคิด
- การปฏิบัติ
- การประเมินผล
- จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR

## ผู้ที่เหมาะสมหลักสูตร :

- หัวหน้างานใหม่ ที่มีประสบการณ์การเป็นหัวหน้า ประมาณ 2 - 3 ปี
- หัวหน้างานที่ต้องการฝึกอบรมพื้นฐานของการบริหารจัดการ
- ผู้จัดการใหม่

## คำอธิบายของหลักสูตร

โปรแกรมประกาศนียบัตร Step-in Leader จะให้ชุดทักษะและเครื่องมือพื้นฐานสำหรับหัวหน้างานใหม่ หรือผู้ที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการบริหารอย่างเป็นทางการ

**มีคำกล่าวว่า “เราจะแก้ไขปัญหาได้ไม่ถูกทางจนกว่าเราจะถามคำถามที่ถูกต้อง”**

หลักสูตรนี้ จะช่วยเราในการใช้ Explorer Mindset และโครงสร้าง STAR เพื่อเข้าใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แก้ไขปัญหาด้วยแนวทางที่ใช้ ด้วยการถามคำถามที่ดี มีการเก็บข้อเท็จจริง ผู้ที่เพิ่งก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำ ต่างต้องการแสดงให้เห็นว่า สามารถแก้ไขปัญหาได้เร็ว แต่เราอาจจะยังมีข้อมูลไม่มากเพียงพอ ซึ่งยิ่งแก้ไขไป ก็อาจจะยิ่งทำให้แย่ไปกว่าเดิม เราจะชื่นชมกับผู้นำที่ใช้เวลามากขึ้นอีกเพียงเล็กน้อย โดยการอยากรู้ เปิดมุมมองต่อสถานการณ์ เพื่อถามคำถามมากขึ้น ทำให้เห็นภาพที่ชัด ก่อนจะไปสู่การแก้ไขปัญหา

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- การระบุปัญหาและสาเหตุ โดยการหาข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่งมาประกอบกันให้สมบูรณ์
- สร้างนิสัยการใช้ STAR เพื่อให้เห็นถึงปัญหา/ความท้าทายอย่างชัดเจนก่อนจะแก้ไขปัญหา นั้น ๆ
- การสื่อสาร STAR action เพื่อให้เกิดการนำไปใช้กับการจัดการกับปัญหา/ความท้าทาย
- การแก้ไขปัญหาที่สาเหตุที่แท้จริง และการวางแผน STAR เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำๆ

**\*Prerequisite: Step-in Leader 1: Being a STAR Explorer , Step-in Leader 2: Adjusting for Success**

**Inline Available :** Step-in Leader 8: Problem-Solving & Decision-Making

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-030-080

**Virtual Available :** Step-in Leader 8: Problem-Solving & Decision-Making

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-030-080



# STEP-IN LEADER 9 : RESOLVING CONFLICTS

## เนื้อหาหลักสูตร

- ประเภทของความขัดแย้ง
- การสร้างให้เกิดความเข้าใจ
- ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
- การแก้ไขความขัดแย้ง
- จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR

## คำอธิบายของหลักสูตร

โปรแกรมประกาศนียบัตร Step-in Leader จะให้ชุดทักษะและเครื่องมือพื้นฐานสำหรับหัวหน้างานใหม่ หรือผู้ที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการบริหารอย่างเป็นทางการ

### ทำไมการจัดการกับความขัดแย้งจึงสำคัญ...

ในหลักสูตรนี้ เราจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับความเป็นตัวเราเองอย่างลึกซึ้ง ในฐานะที่เราก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำแล้ว เราจะต้องเข้าใจว่าคนแต่ละคนนั้นไม่เหมือนกัน มีความต้องการที่แตกต่างกัน ทั้งสไตล์ ประสบการณ์ ดังนั้น เราจะใช้วิธีเดียวกันกับทุกคนย่อมเป็นไปไม่ได้ ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะมองหาถึงความต่าง ความคิดเห็นที่ไม่ต้องเหมือนกัน เพียงแต่จะทำอย่างไรที่จะสอดคล้องประสานความต่าง และหากเกิดความขัดแย้ง ก็จัดการแก้ไขให้ราบรื่น

## ผู้ที่จะเข้าหลักสูตร :

- หัวหน้างานใหม่ ที่มีประสบการณ์การเป็นหัวหน้า ประมาณ 2 - 3 ปี
- หัวหน้างานที่ต้องการฝึกอบรมพื้นฐานของการบริหารจัดการ
- ผู้จัดการใหม่

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- การแสดงความเคารพและชื่นชมในความแตกต่างกันทั้งวัย สไตล์ ความคิด ของคนในทีม
- หาหนทางที่จะแสดงให้เห็นและเข้าใจถึงจุดดีของการมีความแตกต่างกันในทีมและจะใช้จุดดีเหล่านั้นให้เป็นประโยชน์ได้อย่างไร
- ส่งเสริมบรรยากาศการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน
- ตระหนักรู้ถึงสาเหตุของความขัดแย้งกันในทีม มองเห็นถึงสาเหตุ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น
- การปรับเปลี่ยนความขัดแย้ง พลิกวิกฤตให้เป็นโอกาส ด้วยแนวคิด STAR
- การคลี่คลายความขัดแย้งภายในทีม ด้วยวิธีคิดที่รอบคอบ

**\*Prerequisite: Step-in Leader 1: Being a STAR Explorer , Step-in Leader 2: Adjusting for Success**

**Inline Available :** Step-in Leader 9: Resolving Conflict

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-030-090

**Virtual Available :** Step-in Leader 9: Resolving Conflict

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-030-090

# STEP-IN LEADER 10 : MOTIVATING MYSELF AND MY TEAMS

## เนื้อหาหลักสูตร

- อะไรที่เรียกว่าเป็นแรงกระตุ้นใจ
- การเข้าใจทีม
- การกระตุ้นใจทีม
- การสร้างแรงกระตุ้นอย่างต่อเนื่อง
- จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR

## ผู้ที่จะเข้าหลักสูตร :

- หัวหน้างานที่เพิ่งรับตำแหน่งในเวลาไม่นาน
- หัวหน้างานที่ต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมในหลักสูตรพื้นฐานของการบริหารจัดการ
- ผู้ที่เพิ่งรับบทบาทการบริหารจัดการ

## คำอธิบายของหลักสูตร

โปรแกรมประกาศนียบัตร Step-in Leader จะให้ชุดทักษะและเครื่องมือพื้นฐานสำหรับหัวหน้างานใหม่ หรือผู้ที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการบริหารอย่างเป็นทางการ

### เหตุใดทักษะแรงจูงใจจึงมีความสำคัญ...

การเป็นผู้นำ เราสามารถที่จะบริหารจัดการวิธีการสร้างแรงกระตุ้นใจได้ เพียงแค่เราต้องฝึกให้ชำนาญกับการเป็นนักสำรวจ ฝึกต่อเนื่องเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นกว่าเดิม มีทัศนคติที่ดี และ มองหาความเป็นไปได้ อย่าลืมนะว่า สมอเราจะสั่งการได้ดีเมื่อเราคิดบวกตลอดเวลา

ในทุก ๆ วัน เราเลือกได้ว่าเราอยากมองโลกในแง่บวก บวกหรือลบ หากเราเลือกที่จะสร้างแรงจูงใจ เราคิดว่า ผลลัพธ์จะออกมาในทางไหน หลักสูตรนี้ให้ขั้นตอน และเครื่องมือ จะช่วยให้เราเห็นแสงสว่างที่ปลายทาง

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- วิธีการตอบสนองต่อความต้องการอย่างเข้าอกเข้าใจต่อสมาชิกในทีม
- การวางบทบาทเป็นแบบอย่าง เพื่อกระตุ้นการทำงานของทีมให้มีประสิทธิภาพ
- การให้กำลังใจ และชื่นชมเพื่อเป็นหนทางหนึ่งในการเพิ่มผลงานของทีม

**\*Prerequisite: Step-in Leader 1: Being a STAR Explorer , Step-in Leader 2: Adjusting for Success**

**Inline Available :** Step-in Leader 10: Motivating Myself and My Teams

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISEAC-030-100

**Virtual Available :** Step-in Leader 10: Motivating Myself and My Teams

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCSEAC-030-100



# SUSTAINABILITY AND INNOVATION

- 
- 7 Thinking Tools to Unleash Creativity
  - Change Makers Lab - Module 1 : Sustainability
  - Change Makers Lab - Module 2: Life Cycle Thinking
  - Change Makers Lab - Module 3 : Systems Thinking
  - Change Makers Lab - Module 4: Cause and Effect
  - Creative Thinking Blockers: The Roadblocks to a Creative Mindset
  - Design Thinking 1: Empathize
  - Design Thinking 2: Define
  - Design Thinking 3: Ideate
  - Design Thinking 4: Prototype and Test
  - Design Thinking 5: Business Case
  - Design Thinking 6: Storytelling for pitching
  - Recharge Your Creative Capacity

# 7 THINKING TOOLS TO UNLEASH CREATIVITY

## เนื้อหาหลักสูตร

- ปลุกฝังความอยากรู้อยากเห็น
- ยอมรับความคลุมเครือ
- ดำเนินการโดยปราศจากคำตอบทั้งหมด  
ทำแม้จะไม่มีคำตอบทั้งหมด
- ปลดปล่อยจินตนาการ
- เข้าถึงทุกส่วนของสมอง
- กระตุ้นความคิดในสมองซีกซ้ายและขวา -  
ความสำคัญของสมองทั้งสองส่วน
- จัดเรียงความคิดใหม่
- ผสานรวมไอเดียและแนวความคิดเพื่อ  
สร้างสิ่งใหม่และดีกว่า
- ทดสอบความแตกต่าง
- สองทางออกในปัญหาเดียวกัน
- มองในมุมที่ดี
- พลัสของการมองในแง่ดี: เรื่องราวของ  
Jack Ma
- จัดทำแผนการปฏิบัติ STAR ในตอนท้าย  
ของหลักสูตร

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลักสูตรนี้ ได้ใช้แนวคิดของ Design Thinking ที่ถูกออกแบบโดย Tirian โดยรวมหลักการของ Ideation เข้าไป อยู่ในกระบวนการ หลักการนี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการใช้กับปัญหาที่ซับซ้อนและยังไม่สามารถหาคำตอบได้ ในหลักสูตร ผู้เรียนจะได้ใช้ทั้งวิธีคิดหาสิ่งใหม่ๆที่แตกต่าง และวิธีการคิดแบบหล่อหลอมให้รวมไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งทั้งสองวิธีคิดนี้ ช่วยในการมองหาความเป็นไปได้หลายๆทางที่จะนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาระหว่างทางผู้เรียนจะได้เห็นถึงความสำคัญของการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ด้วยการใช่วิธีคิดเชิงวิเคราะห์และการคิดเชิงสร้างสรรค์ที่เกิดเองโดยธรรมชาติที่ทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกและเปิดกระบวนการคิดโดยใช้ทุกส่วนของระบบสมอง อีกทั้งยังเห็นได้ถึงพลังของการใช้คำตามอีกด้วย

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- กระบวนการคิดเชิงออกแบบของ Tirian เพื่อเอาชนะปัญหาที่ซับซ้อนและคลุมเครือ
- ความสำคัญของการคิดเชิงวิเคราะห์ และ การเกิดความคิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ ที่ทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการแก้ไข  
ปัญหา
- การปรับใช้กลยุทธ์ 7 ประการเพื่อพัฒนาทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์

**Inline Available :** 7 Thinking Tools to Unleash Creativity

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ITIR-01-010

# CREATIVITY THINKING BLOCKERS

## เนื้อหาหลักสูตร

### บทแนะนำ

- กิจกรรม: ความตายของความคิดสร้างสรรค์
- ผู้เรียนได้รับเชิญให้ช่วยในการสืบสวนสถานการณ์เหตุการณ์เหตุฆาตกรรมร้ายแรง

### กิจกรรม: ใครฆ่าความคิดสร้างสรรค์

- โปรไฟล์ที่ต้องสงสัย
- ระบุผู้ต้องสงสัยในสถานการณ์ประจำวัน

### การปิดคดี:

- ผู้เรียนทำแผนปฏิบัติการ เพื่อรับมือกับผู้ต้องสงสัยในชีวิตประจำวัน
- จัดทำแผนปฏิบัติการ STAR

### ผู้ที่ควรเข้าหลักสูตร :

ทุกคนที่สนใจในการค้นพบอุปสรรคที่ขัดขวางตนเองหรือองค์กรต่อการคิดเชิงสร้างสรรค์

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลักสูตรนี้เป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่จะนำเราทุกคนไปสู่การคิดเชิงสร้างสรรค์ / การคิดเชิงออกแบบ / การสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ทีมหรือ องค์กร ต้องการให้เกิดเป็นผลสำเร็จ เพราะหลักสูตรนี้จะช่วยให้ผู้เข้าเรียนได้ฝึกฝนในสถานการณ์ต่างๆที่อาจจะทำให้เกิดการปิดกั้น หรือเป็นอุปสรรคต่อ การเปลี่ยนแปลง โดยรูปแบบของการเรียนรู้นั้นจะมาในรูปแบบของ การสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมสไตส์ CSI ที่จะช่วยในการค้นหา ผู้ต้องสงสัยในการขัดขวาง หรือ กำจัด การเกิดความคิดสร้างสรรค์ หรือ Creative killer ซึ่งผู้ร้ายของเรื่องนี้ อยู่ในชีวิตประจำวันของเราทุกคน (เหมือนอย่างที่ว่างานเชิงประสาทวิทยา ได้พูดถึง สิ่งที่ปิดกั้นการคิดของเราก็คือใจของเรา ที่เป็นเหมือนพินนาการทางการคิด เป็นต้น)

นอกจากนี้ ผู้เข้าเรียนจะรู้สึกผ่อนคลาย และปลอดภัยเพื่อให้เกิดทั้งความสนุกสนาน ความรู้ ที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- บอร์ดเกมจำลองสถานการณ์ ที่จะเป็นเครื่องมือประเมิน และวิเคราะห์ อุปสรรคต่อการคิดเชิงสร้างสรรค์ ทั้งรายบุคคล ทีม และองค์กร
- ลักษณะของบรรยากาศการทำงานที่สร้างให้เกิดการคิดสิ่งใหม่ๆ และ คุณลักษณะของกรอบคิดเชิงสร้างสรรค์ ที่จะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจที่ลึกซึ้งถึงอุปสรรคที่กีดขวางการคิดในการทำงาน

**Inline Available :** Creative Thinking Blockers:

The Roadblocks to a Creative Mindset

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ITIR-01-020

**Virtual Available :** Creative Thinking Blockers:

The Roadblocks to a Creative Mindset

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCTIR-01-020

# RECHARGE YOUR CREATIVE CAPACITY

## เนื้อหาหลักสูตร

- กลุ่มไร้ความคิดสร้างสรรค์ (Nine uncreative boxes)
- ตัวอย่างกรณีศึกษาของการคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative showcases)
- ขั้นตอนของกระบวนการคิดเชิงสร้างสรรค์ (Steps in the creative process)
- กิจกรรมธุรกิจจำลอง (Business simulation)

## คำอธิบายของหลักสูตร

บ่อยครั้งที่เรามักจะตัดสินใจแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจด้วยวิธีการที่เราคุ้นเคย และผลลัพธ์ที่ได้ก็ไม่ได้แตกต่างไปจากสิ่งเดิมๆเท่าไรนัก การมีความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถอันสำคัญที่จะช่วยทำให้เราหลุดพ้นจากวิธีการแก้ไขปัญหแบบที่เราคุ้นเคยได้ เพราะปัญหาที่เกิดขึ้นใหม่ๆต้องการวิธีการที่จะทำให้เราได้ทางเลือกใหม่ๆ หากปราศจากความคิดสร้างสรรค์ ก็ยากในการปรับการคิด การมีมุมมองเพื่อรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ในหลักสูตร ผู้เรียนจะได้เรียนรู้จากกิจกรรมธุรกิจจำลอง โดยแต่ละทีมจะต้องสร้างสรรค์ออกแบบผลิตภัณฑ์ตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพ วัตถุดิบ พัฒนาแบรนด์ บรรจุภัณฑ์และคิดกลยุทธ์การตลาด นำเสนอผลิตภัณฑ์ โดยคุณแจสำคัญความสำเร็จคือ การพัฒนาทักษะและความสามารถของ การคิดเชิงสร้างสรรค์

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- เรียนรู้และฝึกฝนกระบวนการคิดเชิงสร้างสรรค์
- เสริมสร้างความสามารถในการคิดเชิงสร้างสรรค์ผ่านกิจกรรมธุรกิจจำลอง
- ได้รับเครื่องมือที่ช่วยในการสร้างความคิดเชิงสร้างสรรค์และแผนงานเพื่อนำไปปรับใช้กับสถานการณ์ในการทำงานจริง

**Inline Available :** Recharge Your Creative Capacity

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ITIR-03-010

**Virtual Available :** Recharge Your Creative Capacity

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCTIR-03-010

# DESIGN THINKING 1 EMPATHIZE

## เนื้อหาหลักสูตร

- อะไรที่เรียกว่า Empathy
- กรอบความคิด Empathy
  - การมองอย่างไม่ตัดสิน อยากรู้ มองด้วยการไม่ใช่ผู้รู้ มองมุมมอง และการให้เกียรติ
- เทคนิค Empathy
  - การนำตัวเองเข้าไปอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน การสังเกตการณ์ และ การเข้าไปมีส่วนร่วม
  - เขาทำอะไรกัน ทำอย่างไร และ ทำไมถึงต้องทำเรื่องนั้น
- เส้นทางของ Empathy
  - สร้างความเป็นมิตรและความเชื่อมั่น กระตุ้นการสร้างเรื่องราวและ ความรู้สึก
- ใครที่คุณต้องทำความเข้าใจด้วย – คุณค่าของผู้ใช้งานสุดโต่ง
  - ผู้ใช้งานสุดโต่ง' คือใคร ทำไมพวกเขาจึงสำคัญ เราจะพบกับพวกเขาได้อย่างไร
- การเก็บข้อมูลเพื่อ Empathy
  - การเก็บบันทึกทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทาง
- จัดทำแผนการปฏิบัติ STAR ในตอนท้ายของหลักสูตร

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรแรกของโปรแกรมประกาศนียบัตร Design Thinking ที่ YourNextU โดยเมื่อผู้เรียนเรียนจบครบทั้ง 5 หลักสูตรแล้ว ผู้เรียนจะได้รับประกาศนียบัตรการจบโปรแกรม Design Thinking จาก The Stanford Center for Professional Development

Empathy เป็นขั้นแรกของการคิดเชิงออกแบบ และเป็นหัวใจของ Design Thinking ที่มีคนเป็นศูนย์กลาง หลักสูตรเชิงปฏิบัติการนี้ จะช่วยสร้างความเชื่อมั่น กรอบความคิด และทักษะความสามารถให้กับผู้เรียนที่จะทำให้เห็นถึงปัญหาที่แท้จริงของลูกค้า ด้วยการใช้เทคนิค Empathy ผู้เรียนจะเปิดมุมมอง เห็นนวัตกรรมใหม่ๆ ในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้ามากกว่าเพียงการปรับเปลี่ยนเล็ก ๆ น้อย ๆ

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- ทฤษฎีและหลักปฏิบัติในการนำ Empathy มาใช้กับลูกค้า
- ความเข้าใจเกี่ยวกับ Empathy แตกต่างอย่างไรกับการทำวิจัยทางการตลาด หรือ การหาข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า นอกจากนี้ยังทำให้เกิดความเข้าใจเชิงห้วงลึกถึงโลกและชีวิตของลูกค้า
- เทคนิคในการสังเกตและสัมภาษณ์อย่างกระตือรือร้น โดยไม่ทำการตัดสินใจไว้ล่วงหน้า เพื่อรับรู้ถึงความต้องการที่แสดงออกมาชัดเจนและไม่ชัดเจน
- วิธีสร้างความเป็นมิตร และความน่าเชื่อถือ เพื่อช่วยให้รับรู้ถึงเรื่องราวและความรู้สึกของลูกค้า
- การจดบันทึกในสิ่งที่เห็นและได้ยิน เช่น ลูกค้ากำลังทำอะไร ทำอย่างไร รู้สึกอย่างไร และทำไมต้องทำอย่างนั้น
- คุณค่าของผู้ใช้งาน ลูกค้าสุดโต่ง ในหลักการ Empathy - เข้าใจว่าทำไมถึงเป็นเช่นนั้น และ จะค้นพบลูกค้าเหล่านั้นได้อย่างไร

**Inline Available :** Design Thinking 1: Empathize

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISCP-01-010

**Virtual Available :** Design Thinking 1: Empathize

**Duration :** 2.5 hrs./session

**Course Code :** VCSCP-01-010

# DESIGN THINKING 2 DEFINE

## เนื้อหาหลักสูตร

- การเก็บข้อมูล Empathy ที่ถูกต้อง
  - ระดับของการฟัง
  - การปรับใช้ Empathy Mindset
- การค้นพบความต้องการที่แท้จริง
  - การประเมินลูกค้า ความต้องการ และข้อมูลเชิงลึก
- การกำหนด POV
  - POV (Point of View) คืออะไรและเหตุใดจึงสำคัญ
  - POV ใช้อย่างไร
- แผนที่ความเข้าใจ หรือ Empathy Map
  - การจัดกลุ่มของข้อมูลที่ได้จากการทำการสัมภาษณ์ลูกค้า ลูกค้าพูดอะไร คิดอย่างไร ทำอะไร และ รู้สึกอย่างไร
  - ใช้แผนที่ความเข้าใจในพูดคุยเพื่อได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึก
- การกำหนด WMW (What Might We) ให้มากที่สุด
- จัดทำแผนการปฏิบัติ STAR ในตอนท้ายของหลักสูตร

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรที่ 2 ของโปรแกรม ประกาศนียบัตร Design Thinking ที่ YourNextU โดยเน้นการแก้ปัญหาด้วยการมองคนเป็นศูนย์กลาง ในหลักสูตรที่เน้นการฝึกฝนนี้ คุณจะได้ทราบวิธีการแปลงข้อมูลจากการทำความเข้าใจลูกค้าให้เป็นข้อมูลเชิงลึก จากนั้น จะเป็นการให้คำจำกัดความของปัญหา รู้ว่ากำลังแก้ไขอะไรและทำเพื่อใคร ซึ่งเป็นกระบวนการที่ทำให้แน่ใจว่า สิ่งที่กำลังจะทำต่อไปนั้น มันเป็นไปได้ สิ่งนี้เป็นทักษะที่ต้องอาศัยการฝึกฝน เมื่อเชี่ยวชาญแล้ว ก็จะสร้างโอกาสให้เห็นความเป็นไปได้ใหม่ ๆ ของการเกิดนวัตกรรม

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- รู้ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงข้อมูล Empathy มากำหนดถึงปัญหาที่จะต้องแก้ไข และแก้ไขเพื่อใคร
- สร้างแผนที่การทำความเข้าใจลูกค้า หรือ Empathy Map และมีส่วนร่วมในบทสนทนา เพื่อกำหนดที่มาของปัญหา ด้วยการผสมผสานข้อมูลที่ได้มาจากกลุ่มเป้าหมายที่เลือกไว้แล้ว และข้อมูลที่มาจากการทำ Empathy
- การใช้ประโยค 'What Might We' (WMW) ในการกำหนดปัญหา เพื่อวางกรอบที่จะนำไปสู่กระบวนการ 'Ideation' ซึ่งเป็นขั้นตอนต่อไปของ Design Thinking

### **\*Pre-Requisite: Design Thinking 1: Empathize**

**Inline Available :** Design Thinking 2: Define

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISCP-01-020

**Virtual Available :** Design Thinking 2: Define

**Duration :** 2.5 hrs./session

**Course Code :** VCSCP-01-020



# DESIGN THINKING 3 IDEATE

## เนื้อหาหลักสูตร

- ทำความเข้าใจในเรื่อง Ideation
  - กระบวนการ Ideation
  - มุมมองมีอิทธิพลอย่างไรต่อ Ideation
  - การเชื่อมโยงส่วนต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อได้ทางออกหลายๆทาง
  - กระบวนการในการได้ความคิดเหมือนกับการออกกำลัง...เราต้องมีการอุ่นเครื่องกันก่อน
- สร้างกรอบความคิดเชิงสร้างสรรค์ด้วยคำว่า 'ใช่แล้ว และ... (yes and)'
  - มุ่งเน้นที่ปริมาณไม่ใช่คุณภาพ เพราะปริมาณทำให้ค้นพบคุณภาพ
  - การต่อยอดความคิด
- เครื่องมือ Ideation
  - ไม่ด่วนสรุป ไอเดียที่ดูไม่น่าจะเป็นไปได้อาจเป็นไอเดียที่ดีที่สุด
  - เลือกอย่างตั้งใจ – เลือกไอเดียให้เหมาะสมกับปัญหาที่พบ
- จัดทำแผนการปฏิบัติ STAR ในตอนท้ายของหลักสูตร

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรที่ 3 ของโปรแกรม ประกาศนียบัตร Design Thinking ที่ YourNextU โดยเน้นการแก้ปัญหาด้วยการมองคนเป็นศูนย์กลาง  
หลาย ๆ คน อาจจะเข้าใจกันผิดเกี่ยวกับความคิดเชิงสร้างสรรค์ โดยเชื่อว่าไอเดียที่ดีเยี่ยมมาจากเวลา ณ ช่วงนั้น ๆ ที่เราคิดขึ้นได้เอง เพราะเราอาจจะรู้สึกงุนงงใจด้วยอะไรบางอย่าง แต่จริงๆ แล้ว การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน พุดคุยกัน ต่อยอดความคิดในบรรยากาศเชิงบวกต่างหาก ที่ช่วยทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ได้ดี หลักสูตรนี้เป็นการช่วยสร้างให้ทีมเกิดความคิดสร้างสรรค์ด้วยกัน ดังนั้น เราแนะนำให้คุณและสมาชิกทีมบางคนได้มาเรียนรู้และมีประสบการณ์ไปด้วยกันก็จะเป็นประโยชน์ที่มากขึ้น

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- กรอบความคิดอันยืดหยุ่น ที่ปรับใช้ได้ในทุกเมื่อ เมื่อต้องแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์
- กรอบความคิดและชุดทักษะที่จำเป็น การได้ไอเดียที่มากหมายถึงการมีโอกาสได้ไอเดียที่ดี
- การเพิ่มเงื่อนไข และ ข้อจำกัดจะเป็นการเพิ่มจำนวนไอเดียได้
- การมี Ideation Session เพื่อทำให้ทีมมีส่วนร่วมเปิดมุมมองต่อความท้าทายอย่างสร้างสรรค์
- การใช้เทคนิค 'Yes and' เพื่อสร้างการเกิดบรรยากาศของการยอมรับในทุกไอเดีย
- การชี้แนวความคิดความคล้ายคลึงกัน เพื่อมาผลักดันความริเริ่มสร้างสรรค์ในจุดใหม่ๆ
- การใช้เทคนิคเพื่อเลือกไอเดียที่ดีที่สุด และไม่ถูกครอบงำโดยเสียงของสมาชิกคนใดคนหนึ่งในกลุ่ม

## **\*Pre-Requisite: Design Thinking : Empathize, Define**

**Inline Available :** Design Thinking 3: Ideate

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISCP-01-030

**Virtual Available :** Design Thinking 3: Ideate

**Duration :** 2.5 hrs./session

**Course Code :** VCSCP-01-030

# DESIGN THINKING 4 PROTOTYPE AND TEST

## เนื้อหาหลักสูตร

- ทำก่อน พุดทีหลัง
- การสร้างตัวตนแบบ
- กรอบความคิด Prototyping
- สร้างกรอบความคิด Prototyping ทำให้เร็ว ไม่จำเป็นต้องเรียบร้อย
- ทัศนคติของการทดสอบสมมติฐาน: ไม่มีข้ออ้าง เน้นการอยากรู้ ชักถามเพื่อให้เข้าใจ
- ทำไมต้องมีตัวตนแบบ
- เพื่อลดความเสี่ยง
- เพื่อการเรียนรู้อย่างรวดเร็ว ต้นทุนต่ำ และเรียนรู้จากความล้มเหลวเพื่อก้าวไปข้างหน้า
- เทคนิคการสร้างตัวตนแบบ
- การทำบทบาทสมมติ Prototyping
- การเตรียมทีมให้พร้อม
- กำหนดบทบาทของทีมทดสอบและวิธีการสังเกตการณ์
- ประเด็นสำคัญที่จำเป็นในการสังเกตการณ์และวิธีการเก็บข้อมูล
- การประมวลผลข้อมูลที่ได้มาด้วยการใช้ Feedback Grid
- Iteration
- จัดทำแผนการปฏิบัติ STAR ในตอนท้ายของหลักสูตร

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรที่ 4 ของโปรแกรม ประกาศนียบัตร Design Thinking ที่ YourNextU โดยเน้นการแก้ปัญหาด้วยการมองคนเป็นศูนย์กลาง ในหลักสูตร เราจะได้ฝึกวิธีการสร้างตัวตนแบบ ซึ่งจะใช้อุปกรณ์ อย่างเช่น การ์ดบอร์ด เทป เป็นต้น ความสำคัญก็คือจะต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมต่อกับสิ่งที่เราสร้างให้ได้ ลูกค้าจะได้มีประสบการณ์กับโครงสร้างของตัวตนแบบนั้น และให้ข้อมูลป้อนกลับกับเราได้ นอกจากนี้ เรายังจะได้เรียนรู้การทำการทดสอบตัวตนแบบ รู้จักวิธีในการเก็บข้อมูลจากที่เรามองเห็น หรือ ได้ยิน เราจะฝึกสะท้อนความคิดและดึงข้อมูลเชิงลึกออกมาเพื่อใช้ในการปรับปรุงแบบ หรือ เปลี่ยนแปลง ตัวตนแบบนั้น ๆ พร้อมทำการทดสอบอีกครั้ง และ ปรับหรือ เปลี่ยนแปลงอีกครั้ง จนกว่าสิ่งที่ได้ออกมาท้ายสุดนั้น ตอบโจทย์อย่างที่ลูกค้าได้ให้ข้อมูลกับเรา ลูกค้าอาจจะบอกไม่ได้ว่าอยากได้อะไร จนกว่าจะได้มองเห็น ได้สัมผัส ได้ลองใช้

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- สร้างตัวอย่างจำลอง
- การสร้าง สตอรี่บอร์ด ทำให้ลูกค้ามองเห็นประสบการณ์ที่จะได้รับ
- การฝึกบทบาทสมมติเพื่อใช้ในการสร้างต้นแบบ
- เทคนิคการทดสอบที่ดีและไม่ดี เพื่อหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดทั่วไป และได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึก
- การใช้ Feedback grid เน้นโครงสร้างของการเก็บข้อมูล
- การทำซ้ำและทดสอบใหม่ เพื่อเปลี่ยนข้อมูลป้อนกลับของลูกค้าไปสู่การทำสินค้า/บริการในครั้งต่อไป
- กระบวนการสะท้อนแนวคิดเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น
- การปล่อยวางจากตัวตนแบบที่เราสร้างขึ้น เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลเชิงลึกที่ได้มาทำการปรับตัวตนแบบใหม่ในเวอร์ชันที่ดีกว่าเก่า

**\*Prerequisite: Design Thinking : Empathize, Define, Ideate**

**Inline Available :** Design Thinking 4: Prototype and Test

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISCP-01-040

**Virtual Available :** Design Thinking 4: Prototype and Test

**Duration :** 2.5 hrs./session

**Course Code :** VCSCP-01-040

# DESIGN THINKING 5 BUSINESS CASE

## เนื้อหาหลักสูตร

- การสื่อสารผลลัพธ์ที่ได้จากการทำ Empathy
- การแสดงถึงคุณค่าที่ส่งมอบให้กับลูกค้า (Value Proposition)
- นิยามคำว่า Minimum Viable Product (MVP)
- กำหนดผู้ใช้ฐานเบื้องต้น (Minimum Viable Segment)
- กลยุทธ์ในการทำให้สินค้าเป็นที่ต้องการของตลาด (Product Market Fit หรือ PMF)
- จัดทำแผนการปฏิบัติ STAR ในตอนท้ายของหลักสูตร

## ผู้ที่ต้องเข้าหลักสูตร :

ทุกคน ตั้งแต่ระดับผู้บริหาร จนถึงระดับทั่วไป ทั้งจากองค์กรชั้นนำเอกชน หรือเจ้าของธุรกิจ ที่สนใจในการหาวิธีนำไอเดียสู่ตลาด

## คำอธิบายของหลักสูตร

หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรที่ 5 และเป็นหลักสูตรสุดท้ายในโปรแกรม ประกาศนียบัตร Design Thinking ที่ YourNextU โดยเน้นการแก้ปัญหาด้วยการมองคนเป็นศูนย์กลาง ขั้นตอนนี้เรียกว่า การสร้างเส้นทางธุรกิจ โดยมี ความสำคัญ 2 ประการหลัก คือ

1. เราและทีมจะทำอะไรในการนำไอเดียไปถึงคนที่ใช่ และใช้รูปแบบที่ใช่ ด้วย เพราะถ้าเราสร้างมันขึ้นมาแล้ว แต่ถ่ายทอดออกไปไม่ได้ แปลว่าเรากำลังยอมรับกับความล้มเหลว
2. การนำไอเดียใหม่ที่ได้ออกสู่ตลาดจำเป็นต้องมีเงินลงทุน นั่นหมายถึง เราต้องการผู้ร่วมลงทุน ซึ่งอาจจะเป็นองค์กรของเราเองที่ให้การสนับสนุน หรือ อาจจะหมายถึง ผู้ร่วมลงทุนทางธุรกิจ ซึ่งแน่นอน ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดก็ต้องการได้ยืนยันแผนงาน การวางแผนเพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงต่างๆอันอาจจะเกิดขึ้น สิ่งนั้นจะสร้างกำไร และมีโอกาสของการขยายธุรกิจไปได้อย่างมั่นใจได้อย่างไร

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- การสื่อสารผลที่ได้จากการทำ Empathy สู่ลูกค้า เพื่อแสดงถึงการรับรู้ถึงคุณค่าที่สำคัญและความต้องการของลูกค้าที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง
- การแสดงคุณค่าที่ส่งมอบให้ลูกค้า (Value proposition) : การสื่อสารอย่างชัดเจนถึง ปัญหาอะไรที่ถูกแก้ไขและแก้ไขไปเพื่อใคร พร้อมกันนี้จะมีจำนวนคนและรายได้ที่จะเกิดขึ้นมากเพียงพอในการขยายธุรกิจ หากเรามีการพัฒนาสินค้าหรือบริการออกมา
- นิยามผลิตภัณฑ์ต้นแบบ Minimum Viable Product (MVP) : รุ่น 1.0 แสดงให้เห็นว่า MVP เวอร์ชันนี้ มีโครงสร้างที่สำคัญอะไรในการตอบสนองความต้องการโดยทำในต้นทุนที่น้อยที่สุด
- ระบุ Minimum Viable Segment : กำหนดกลุ่มผู้ใช้ฐานหรือลูกค้า และตลาดที่ต้องการเปิดตัวสินค้า
- กลยุทธ์ในการทำสินค้าให้เหมาะกับตลาด (Product Market Fit หรือ PMF): ปรับตัวสินค้าและตลาดอย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจได้

## **\*Prerequisite: Design Thinking : Empathize, Define, Ideate, Prototype and Test**

**Inline Available :** Design Thinking 5: Business Case

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISCP-01-050

**Virtual Available :** Design Thinking 5: Business Case

**Duration :** 2.5 hrs./session

**Course Code :** VCSCP-01-050

## เนื้อหาหลักสูตร

- เรื่องเล่าด้วยคำ 6 คำ
- เหตุใดเรื่องเล่าจึงสำคัญต่อธุรกิจ
- เรื่องเล่า หมายถึงอะไร
- การออกแบบเรื่องเล่า
- การใช้ Storytelling Canvas สำหรับการสร้างเรื่องเล่าที่ทรงพลัง
- สร้างเส้นทางธุรกิจให้เหมือนมีชีวิต ด้วยการนำข้อมูลที่เกี่ยวกับ Product-Market Fit อยู่ในเรื่องเล่า
- การใช้ Story Design Arc
- องค์ประกอบที่สำคัญในการออกแบบเรื่องเล่า
- การปรับซ้ำ ๆ เพื่อผลลัพธ์ที่ดีกว่า
- จัดทำแผนการปฏิบัติ STAR ในตอนท้ายของหลักสูตร

## ผู้ที่เหมาะสมหลักสูตร :

ทุกคน ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับทั่วไประดับองค์กรเอกชน และเจ้าของธุรกิจที่สนใจเสริมสร้างทักษะการจูงใจ

## คำอธิบายของหลักสูตร

เรื่องเล่าเป็นวิธีที่ทำให้เรารู้จักกันและกัน เราไม่ได้เชื่อมต่อกับใครบางคนเพราะเรารู้จักข้อเท็จจริงเกี่ยวกับชีวิตของพวกเขา แต่เราเชื่อมต่อกันได้ เพราะว่าพวกเขาบอกเล่าเรื่องราวของพวกเขา ซึ่งเรื่องราวเหล่านี้ เปิดเผยให้เห็นบุคลิกภาพ ค่านิยม โลกทัศน์ และมุมมอง พวกเขาได้เปิดเผยสิ่งที่เรามีเหมือนกัน รวมถึงความแตกต่างระหว่างกันด้วย

ในโลกที่เต็มไปด้วยข้อมูลข่าวสาร อย่างในปัจจุบันนี้ เราสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีเป็นตัวกลาง มากกว่าตัวบุคคล แต่ข้อมูลมากมายกลับไม่มีความหมายมากนัก ถ้าเราอยากให้อิเดียของเรา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลข่าวสาร ให้ผู้อื่นได้ฟังอย่างใส่ใจ เราก็ต้องเล่าเรื่องเกี่ยวกับสิ่งนั้น หากเราสามารถทำให้ผู้ฟังสัมผัสถึงเรื่องที่เรากำลังเล่าได้ โดยเอาตัวเองไปเป็นส่วนหนึ่งแล้ว พวกเขาจะรู้สึกได้เหมือนที่เรารู้สึก และเราก็จะได้แนวร่วมไปกับไอเดียเราเพิ่มขึ้นด้วย

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- สร้างเรื่องราวที่มีพลังมาสนับสนุนไอเดียเชิงนวัตกรรม เพื่อใช้กับเพื่อนร่วมงาน องค์กร นักลงทุน และแน่นอนกับลูกค้า
- การเล่าเรื่องด้วยคำ 6 คำ
- เข้าใจว่าทำไมการเล่าเรื่อง จึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่ส่งผลต่อบรรยากาศธุรกิจ
- องค์ประกอบของเรื่องราวที่ยอดเยี่ยม เรียนรู้และประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดที่เรียบง่าย แต่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างเรื่องราวในการขายองค์ประกอบต่าง ๆ ของการเล่าเรื่อง และนำมาใช้อย่างง่าย ๆ แต่มีพลัง ได้อย่างไร
- วิธีการทำให้เส้นทางธุรกิจมีชีวิตด้วยการร้อยเรื่องราวที่อยู่รอบๆ PMF (Product-Market Fit)
- วิธีการปรับ พัฒนา เรื่องเล่า เพื่อให้เป็นเรื่องราวที่ชวนฟัง จูงใจ และน่าติดตาม

**Inline Available :** Design Thinking 6: Storytelling for pitching

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** ISCP-01-060

**Virtual Available :** Design Thinking 6: Storytelling for pitching

**Duration :** 2.5 hrs./session

**Course Code :** VCSCP-01-060

### สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- ประโยชน์ของการวิเคราะห์ข้อมูลและการเรียนรู้ของเครื่องสำหรับธุรกิจ
- พื้นฐานการวิเคราะห์ข้อมูลและการสร้างการเรียนรู้ของเครื่อง ที่รวดเร็วกว่าการวิเคราะห์แบบเดิมๆ
- สอนการดึงข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์เบื้องต้น เพื่อเข้าใจเสียบบนโลกออนไลน์

### ผู้ที่เหมาะสม :

คนที่ต้องทำงานกับข้อมูล รวมไปถึงคนที่สนใจเรื่องของการวิเคราะห์ข้อมูลและการเรียนรู้ของเครื่อง โดยไม่จำเป็นต้องมีพื้นฐานใดๆ ทั้งสิ้น

### คำอธิบายของหลักสูตร

ในยุคที่ข้อมูลถูกเปรียบเอาไว้ว่าเป็นแหล่งทรัพยากรใหม่ (data is the new oil) ทำให้ทุกธุรกิจต้องพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อที่จะครอบครองแหล่งทรัพยากรเหล่านี้เอาไว้ และสิ่งสำคัญที่ขาดไปไม่ได้เลยก็คือ

การวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้การเรียนรู้ของเครื่อง ที่เป็นเหมือนการกลั่นน้ำมันดิบให้สามารถนำเอามาใช้ได้จริงๆ อย่างไรก็ตามด้วยปริมาณข้อมูลที่มหาศาลก็สร้างความท้าทายให้กับการวิเคราะห์ข้อมูลและการสร้างการเรียนรู้ของเครื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ การประมวลผลข้อมูลที่มาจกหลายแหล่ง คุณภาพของข้อมูล รวมไปถึงกระบวนการวิเคราะห์หรือสร้างโมเดลออกมา

แล้วเราจะมีวิธีการอย่างไรบ้าง สำหรับการเริ่มต้นการวิเคราะห์ข้อมูล/ การสร้างเรียนรู้ของเครื่อง โดยไม่ต้องเขียน code รวมไปถึงการวางแผนการจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ และการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่มีว่ามีคุณภาพหรือไม่

**Inline Available :** Business Analytics: Practical Data Analytics and Machine Learning for Organizations

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Course Code :** IEXT-0001

**Virtual Available :** Practical Data Analytics and Machine Learning for Organizations 1-2

**Duration :** 2 hrs./session

**Course Code :** VCEXT-0001, VCEXT-0002



# THE BUSINESS OF DATA

---

- Business Analytics: Practical Data Analytics and Machine Learning for Organizations

# Business Agility with OKRs - An Introduction

## เนื้อหาหลักสูตร

- แนะนำเกี่ยวกับ Agility และ OKRs
- การตั้งค่า OKRs ส่วนบุคคล
- การตั้งค่า OKR ขององค์กร

## คำอธิบายของหลักสูตร

การทำให้องค์กรเกิดการทรานซ์ฟอร์มได้นั้น ควรจะปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมขององค์กร และด้วยองค์ประกอบ OKRs ซึ่งเป็น Frameset หนึ่งที่จะช่วยสร้างการเปลี่ยนแปลงนั้น หลังจากคลาสนี้ เราจะได้เรียนรู้ทั้งทฤษฎีและภาคปฏิบัติของการสร้าง OKRs ให้กับทั้งตัวคุณเองและให้กับองค์กร

## สิ่งที่จะได้เรียนรู้

- อะไรคือ Business Agility และ OKR สามารถช่วยองค์กรให้มีความรวดเร็วในการปรับตัวได้อย่างไร
- ต้นกำเนิดของ OKRs ทฤษฎีและองค์ประกอบ
- แนวทางปฏิบัติของ OKRs และขั้นตอนการสร้าง OKRs ให้เกิดประสิทธิภาพ

**Inline Available :** Business Agility with OKRs - An Introduction

**Duration :** 3.5 hrs./session

**Virtual Available :** Business Agility with OKRs - An Introduction

**Duration :** 2 hrs./session



**SEAC**

FYI Center, Building 2, 2nd - 4th Floor,  
2525 Rama 4 Road, Klongtoey  
Klongtoey, Bangkok 10110, Thailand