

ฝ่าวิกฤต!

บริหารธุรกิจหน้าร้านอย่างไรให้รอด

อาจารย์กิตติ งามอาจชาว์เลิศ

ฝ่าวิกฤต! บริหารธุรกิจหน้าร้านอย่างไรให้รอด

| Course ID | Course Name | Time |
|-----------|---|-----------|
| | ฝ่าวิกฤต! บริหารธุรกิจหน้าร้านอย่างไรให้รอด | 6 ชั่วโมง |

หลักการและเหตุผล

ท่ามกลางภาวะวิกฤตโควิดที่ส่งผลกระทบต่อการค้าปลีกทั้งขนาดเล็กและใหญ่ หากองค์กรใดยังคงเลือกใช้วิธีบริหารจัดการรูปแบบเดิม ๆ ย่อมยากที่จะฝ่าวิกฤตนี้ไปได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธุรกิจประเภทที่มีหน้าร้าน ซึ่งต้องจำกัดปริมาณลูกค้าที่เข้าร้านภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัยตามมาตรการที่กำหนด ทำให้ต้นทุนในการบริหารจัดการสูงขึ้น แต่โอกาสสร้างรายรับต่อจำนวนเวลาเดียวกันน้อยลง รวมถึงต้องใช้ระบบการบริหารจัดการที่ซับซ้อนมากขึ้น

ผู้บริหาร หรือผู้จัดการแต่ละหน่วยงาน / สาขา จึงเป็นบุคคลสำคัญที่จะช่วยนำการขับเคลื่อนธุรกิจให้ผ่านพ้นภาวะวิกฤตได้อย่างมีพลัง ด้วยการบริหารจัดการงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และบริหารคนให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้น เพื่อเสริมสร้างมุมมอง ความเข้าใจในการบริหารจัดการหน่วยงาน / สาขา รวมถึงแนะนำหลักการ และวิธีบริหารจัดการงานและคนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถสนับสนุนองค์กรได้อย่างมีพลังท่ามกลางสภาวะวิกฤตที่เผชิญอยู่ ผ่านกระบวนการเรียนรู้แบบชวนคุย ชวนคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นในมุมมองต่าง ๆ เพื่อฝึกวิเคราะห์กรณีศึกษาที่หลากหลาย และเสนอแนวทางรับมือที่สนับสนุนการแก้ปัญหา / ขับเคลื่อนการบริหารจัดการองค์กรได้จริง พร้อมรับคำแนะนำ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันกับวิทยากรมากประสบการณ์ ที่ผ่านการเป็นที่ปรึกษาให้ธุรกิจหน้าร้านในช่วงวิกฤตมาแล้ว

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญ และทัศนคติสำคัญที่ผู้บริหาร / ผู้จัดการควรมีในการบริหารจัดการหน่วยงาน / สาขา
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในหลักการ และเครื่องมือในการบริหารจัดการหน่วยงาน / สาขาในภาวะวิกฤต
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกทักษะการคิดวิเคราะห์ และเสนอแนวทางการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ขององค์กร

หัวข้อการบรรยาย

ส่วนที่ 1: กรอบความคิดในการบริหารจัดการภาวะวิกฤติ

- ธรรมชาติของธุรกิจหน้าร้าน
- วิกฤต Covid-19 ในมิติของหน้าร้าน (การเงิน ลูกค้า ระบบงาน พนักงาน)
- 6 ปัจจัยสำคัญของการบริหารจัดการภาวะวิกฤติ

ส่วนที่ 2: ปัญหาของระดับผู้จัดการเมื่อองค์กรเจอกับภาวะวิกฤต

- ปัญหาเกี่ยวกับงาน (Internal & External)
- ปัญหาเกี่ยวกับคน

ส่วนที่ 3: CEO คาดหวังอะไรจากผู้จัดการในภาวะวิกฤต

- หลักการ Implement บนหลัก 3S
- หลักการบริหารคนด้วย 4F
- ถอดรหัส DNA Manager In Crisis

ส่วนที่ 4: POLC เครื่องมือการบริหารภาวะวิกฤตสำหรับผู้จัดการ

- P : Plan การวิเคราะห์และวางแผนด้วย Critical Thinking
 - วางแผนด้วย Fact & Data
 - การวิเคราะห์ Swot อย่างเร็ว เพื่อรับมือสถานการณ์ให้ทัน
- O : Organize การจัดระบบงานเพื่อผลลัพธ์สูงสุด
 - การ Empathize ใน Design Thinking
- L : Leading บริหารให้ได้ผล ด้วยการจัดการคนให้เป็น
 - บริหารคนด้วยความเข้าใจ ให้ได้งาน (People)
 - บริหารงานเชิงรุก (Proactive)
 - ติดตามความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอ (Progress)
- C : Communication การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
 - Information System
 - Communication Flow

ส่วนที่ 5: 4 ขั้นตอน พลิกความรู้สู่การปฏิบัติ เพื่อบริหารจัดการภาวะวิกฤต

- Strategy & Action Plan (Critical Thinking)
- Quick win & Check Point
- People & Leadership
- Implementation & Evaluation

กิจกรรมและ Workshop สำหรับการฝึกอบรม

| Workshop | ผลที่คาดว่าจะได้รับ |
|---|--|
| Activity 1 : เข้าใจปัจจุบัน | <ul style="list-style-type: none"> ● ทบทวนสถานการณ์ที่เป็นอยู่ และผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กร และการบริหารจัดการ |
| Workshop 1 : วิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา | <ul style="list-style-type: none"> ● ทักษะการวิเคราะห์ปัญหา และแยกแยะประเภทเป็นปัญหาเกี่ยวกับงาน VS คน |
| Workshop 2 : วิเคราะห์ Case จริง และเสนอแนวทางบริหารจัดการที่เหมาะสม | <ul style="list-style-type: none"> ● ทักษะการประเมินสถานการณ์ และเสนอแนวทางบริหารจัดการงานและคนด้วยหลัก 3S และ 4F |
| Workshop 3 : Fact & Data VS Opinion | <ul style="list-style-type: none"> ● ทักษะการวิเคราะห์และแยกแยะข้อมูล - ข้อคิดเห็น |
| Workshop 4 : Quick SWOT Analysis | <ul style="list-style-type: none"> ● ทักษะการวิเคราะห์ SWOT เบื้องต้นอย่างรวดเร็ว |
| Workshop 5 : Empathize | <ul style="list-style-type: none"> ● ทักษะการวิเคราะห์และทำความเข้าใจลูกค้าภายนอก - ภายใน |
| Workshop 6 : วิเคราะห์เคส / สถานการณ์จริงของตน และเสนอแนวทาง - วิธีการบริหารจัดการภาวะวิกฤต | <ul style="list-style-type: none"> ● ทักษะการบริหารจัดการภายใต้ภาวะวิกฤต |

กลุ่มเป้าหมาย

1. ผู้จัดการทุกหน่วยงาน / แผนก
2. ผู้จัดการสาขาหน้าร้าน

รูปแบบการฝึกอบรม

- ระยะเวลารวม 2 วัน (วันละ 3 ชั่วโมง)
- Virtual Training ผ่าน Application เช่น Zoom
- ชวนคุย ชวนคิด / ระดมสมอง / Workshop

ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม

| พัฒนา | แก้ปัญหา |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• การวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ของหน่วยงาน / สาขา ด้วยข้อมูล (Fact & Data) เพื่อตัดสินใจกำหนดแนวทางดำเนินการได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์• การบริหารจัดการในช่วงภาวะวิกฤตด้วยความเข้าใจ ส่งผลให้ทีมงานมีกำลังใจ และให้ความร่วมมือในการทำงานตามแนวทางที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ | <ul style="list-style-type: none">• การยึดติดกับวิธีบริหารจัดการแบบเดิม ๆ ทำให้รับมือกับปัญหา และปรับตัวตามสถานการณ์ไม่ทัน |

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร ฝ่าวิกฤต! บริหารธุรกิจหน้าร้านอย่างไรให้รอด

วันที่ 1 (3 ชั่วโมง) + Job Assignment

| เวลา | รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร |
|----------|---|
| 9.00 น. | <p>ส่วนที่ 1: กรอบความคิดในการบริหารจัดการภาวะวิกฤติ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ธรรมชาติของธุรกิจหน้าร้าน ● วิกฤต Covid-19 ในมิติของหน้าร้าน (การเงิน ลูกค้า ระบบงาน พนักงาน) <p>Activity 1 : เข้าใจปัจจุบัน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 6 ปัจจัยสำคัญของการบริหารจัดการภาวะวิกฤติ <p>ส่วนที่ 2: ปัญหาของระดับผู้จัดการเมื่อองค์กรเจอกับภาวะวิกฤต</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ปัญหาเกี่ยวกับงาน (Internal & External) ● ปัญหาเกี่ยวกับคน <p>Workshop 1 : วิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา</p> |
| 10.30 น. | พักเบรก 15 นาที |
| 10.45 น. | <p>ส่วนที่ 3: CEO คาดหวังอะไรจากผู้จัดการในภาวะวิกฤต</p> <ul style="list-style-type: none"> ● หลักการ Implement บนหลัก 3S ● หลักการบริหารคนด้วย 4F ● ถอดรหัส DNA Manager In Crisis <p>Workshop 2 : วิเคราะห์ Case จริง และเสนอแนวทางบริหารจัดการที่เหมาะสม</p> |
| 12.00 น. | ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรมวันที่ 1 |

กำหนดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร ฝ่าวิกฤต! บริหารธุรกิจหน้าร้านอย่างไรให้รอด

วันที่ 2 (3 ชั่วโมง)

| เวลา | รายละเอียดกิจกรรมของหลักสูตร |
|----------|--|
| 9.00 น. | <p>ส่วนที่ 4: POLC เครื่องมือการบริหารภาวะวิกฤตสำหรับผู้จัดการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● P : Plan การวิเคราะห์และวางแผนด้วย Critical Thinking <ul style="list-style-type: none"> ○ วางแผนด้วย Fact & Data <p>Workshop 3 : Fact & Data VS Opinion</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ การวิเคราะห์ Swot อย่างเร็ว เพื่อรับมือสถานการณ์ให้ทัน <p>Workshop 4 : Quick SWOT Analysis</p> <ul style="list-style-type: none"> ● O : Organize การจัดระบบงานเพื่อผลลัพธ์สูงสุด <ul style="list-style-type: none"> ○ การ Empathize ใน Design Thinking <p>Workshop 5 : Empathize</p> |
| 10.30 น. | พักเบรก 15 นาที |
| 10.45 น. | <ul style="list-style-type: none"> ● L : Leading บริหารให้ได้ผล ด้วยการจัดการคนให้เป็น <ul style="list-style-type: none"> ○ บริหารคนด้วยความเข้าใจ ให้ได้งาน (People) ○ บริหารงานเชิงรุก (Proactive) ○ ติดตามความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอ (Progress) ● C : Communication การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ <ul style="list-style-type: none"> ○ Information System ○ Communication Flow <p>ส่วนที่ 5: 4 ขั้นตอน พลิกความรู้สู่การปฏิบัติ เพื่อบริหารจัดการภาวะวิกฤต</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Strategy & Action Plan (Critical Thinking) ● Quick win & Check Point ● People & Leadership ● Implementation & Evaluation <p>Workshop 6 : วิเคราะห์เคส / สถานการณ์จริงของตน และเสนอแนวทาง - วิธีการบริหารจัดการภาวะวิกฤต</p> |
| 12.00 น. | ถาม - ตอบ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น / ปิดการอบรม |