

การพัฒนาบุคลากร ด้วยการจัดอบรมสัมมนา

ต่อ จากฉบับที่แล้ว



ดร.วรพรรณ เอื้ออากรณ

Email: voraparn@yahoo.com

Fanpage: ไม่เก่งก็เก่งได้ด้วยกระบวนการโค้ช

(www.facebook.com/coachdrccoco)

การเตรียมตัวทำงานในแผนกอบรมสัมมนา (Preparing to Work in Training)

ทุกคนอาจจะเคยเป็นเทรนเนอร์ในบางจังหวะของชีวิต ลองคิดถึงบางครั้งที่คุณต้องสอนบางทักษะให้แก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อนสนิท คู่สมรส หรือแม้แต่หัวหน้า ถึงแม้ว่าบางคนอาจจะเรียนรู้จากการลองผิดลองถูก วิธีการที่ดี ง่าย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพที่ดีที่สุด คือ การเข้าอบรมสัมมนาสำหรับการพัฒนาตนเอง หรือแม้แต่การเลือกลงทะเบียนเรียนในวิชาหลักที่เกี่ยวข้องกับการอบรม ตัวอย่างเช่น คอร์สการอบรม และพัฒนาที่ได้จัดสอนมากมายทางวิชาการ ทางธุรกิจ และในการบริหาร และคณะจิตวิทยาที่มหาวิทยาลัยทั่วไป

มหาวิทยาลัยทางธุรกิจอาจจะจัดสอนวิชาการอบรม และพัฒนา การบริหารคนเก่ง และการพัฒนาองค์กรสำหรับปริญญาตรี และปริญญาโท ในคณะการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งอาจารย์ก็ได้สอนวิชาการอบรม และพัฒนาให้แก่นิสิตนานาชาติของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ เป็นต้น ซึ่งอาจมีมหาวิทยาลัยหรือบริษัทจัดอบรมมากมายได้จัดสอนวิชาในการอบรม และพัฒนาเหล่านี้

รวมทั้งการพิจารณาทักษะต่าง ๆ ที่คุณผู้อ่านต้องการพัฒนาอีกด้วย คุณก็สามารถค้นหาบริษัทสัมมนาหรือมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่จัดสอนคอร์สพิเศษในการพัฒนาทักษะเหล่านั้น

นักอบรมพัฒนาที่จะประสบความสำเร็จจำเป็นต้องติดตามข้อมูลวิจัย และวิธีการอบรมแบบใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ บทความเกี่ยวกับการอบรมพัฒนา และรายงานการวิจัยสามารถติดตามได้จากสิ่งพิมพ์ และเจอร์นัลต่าง ๆ มากมาย ทั้งของไทย และต่างประเทศ สิ่งพิมพ์ต่างประเทศ อาทิ T+D, Training and Development, Chief Learning Officer, Workforce Management, HR Magazine, Academy of Management Executive, และ Academy of Management Learning and Education. ส่วนรายงานการวิจัยเกี่ยวกับการอบรม และพัฒนา จากเจอร์นัลต่างประเทศ อาทิ Human Resource Development Quarterly, Human Resource Development Review, Performance Improvement, Personnel Psychology, Journal of Applied Psychology, Academy of Management Journal, และ Human Resource Management เป็นต้น

กลยุทธ์ในการอบรมสัมมนา (Strategic Training)

การอบรมสัมมนาดึงสนับสนุนกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กร ด้วยการตระหนักว่าการเรียนรู้เป็นความรับผิดชอบของพนักงานทั้งหมด ทั้งผู้จัดการ และพนักงานทุกคน รวมทั้งต้อง

ทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านการอบรมสัมมนา ที่มีส่วนร่วมอย่างมากในการช่วยให้พนักงานอื่นๆ ได้รับทักษะและมุมมองใหม่ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมคุณค่า และความสำคัญจากการเรียนรู้ในการประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจ ตัวอย่างเช่น Keller Williams ที่ได้ตระหนักว่าการเรียนรู้ผ่านการอบรม และพัฒนาเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการประสบความสำเร็จทางธุรกิจเหนือคู่แข่งอื่น ๆ

บริษัท Keller Williams ลงทุนในการอบรมสัมมนา จนกลายเป็นบริษัทอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ วิสัยทัศน์ของ Keller Williams คือ การเป็นบริษัทอสังหาริมทรัพย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในอเมริกาเหนือ และเป็นบริษัทอสังหาริมทรัพย์ยอดนิยมสำหรับนายหน้า แพรนส์ไชส์ซี่ และลูกค้า บริษัท Keller Williams พยายามจัดการอบรมสำหรับนายหน้ามากกว่าบริษัทอื่น ๆ ในโลกเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม สร้างธุรกิจ และประสบความสำเร็จทางการเงิน ไม่เพียงแต่ตำแหน่งที่ตั้งของอสังหาริมทรัพย์จะเป็นตัวแปรหลัก ในการดึงดูดลูกค้าในการซื้อบ้านหรืออสังหาริมทรัพย์เท่านั้น แต่การอบรมสัมมนาก็เป็นหนึ่งในเหตุผลหลัก ในการประสบความสำเร็จทางธุรกิจของบริษัท Keller Williams ในการเพิ่มจำนวนนายหน้า ยอดขาย และกำไร

ประธานบริหารของบริษัท Keller Williams เชื่อว่าการอบรมสัมมนา คือ สิ่งสำคัญของบริษัทในการดึงดูดนายหน้าใหม่ๆ เพราะว่าการอบรมสัมมนาช่วยให้พวกเขาสามารถมีรายได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ทำให้พวกเขามียอดขาย และเงินค่าคอมมิชชั่น ความท้าทายสำหรับนายหน้าในปัจจุบัน คือ การจัดการอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขาย และการทำงานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ผู้บริหารของ Keller Williams ได้พูดบรรยายในสถานที่ต่างๆ มากมาย ที่เป็นการสนับสนุนความสำคัญของการอบรมสัมมนา

ความมุ่งมั่นของ Keller Williams ต่อการจัดการอบรมสัมมนา และบทบาทของการอบรมสัมมนาได้เป็นที่ยอมรับจนถูกจัดอันดับเป็นบริษัทยอดนิยมท็อป 125 ในนิตยสารอบรมสัมมนา ซึ่งบริษัท Keller Williams ได้รับตำแหน่งอันดับที่ 1 ในปี ค.ศ. 2015 และ 2017 เนื่องจากมีโปรแกรมอบรมที่หลากหลายที่สนับสนุนนายหน้า และธุรกิจ การอบรมสัมมนามีทั้งการอบรมออนไลน์ และในห้องเรียนที่การเรียนรู้เกิดขึ้นได้ ด้วยการที่ผู้บรรยายสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนได้โดยตรง และการโค้ช รวมทั้งการให้โอกาสสำหรับนายหน้าในการเรียนรู้จากผู้อื่นในการแชร์ความรู้ และตัวอย่างการปฏิบัติ อาทิ เช่น KW Connect ทำให้สามารถเข้าถึงการเรียนรู้ได้ในทุกเวลา และทุกสถานที่ รวมทั้งเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 150,000 ราย ซึ่งประกอบทั้งวิดีโอ ไฟล์เสียง และลิงก์ต่างๆ พร้อม

ถาม-ตอบ ที่นายหน้าสามารถถามคำถาม ได้รับคำตอบ และอัตรา การตอบสนองที่รวดเร็ว ตารางการอบรมสัมมนาที่ผู้สนใจสามารถลงทะเบียนเรียนได้ และฟีเจอร์ที่อนุญาตให้ผู้สนใจสามารถติดตามคนเก่ง ๆ รวมทั้งสามารถติดตามผู้บริหารได้ อีกทั้งการแจ้งเตือนสำหรับเนื้อหาใหม่ ๆ ผู้จัดการสามารถสร้างโปรแกรมการอบรมสำหรับตัวแทนใหม่ ๆ หรือกลุ่มพนักงานแผนกอื่น ๆ นายหน้าที่มี ยอดขายอันดับสูง ๆ สามารถสร้าง และอัปเดตวิดีโอสั้น ๆ ที่แสดงถึงวิธีการทำงานที่ทำหาย และส่งเสริมให้พวกเขาประสบความสำเร็จทั้ง ในการทำงาน และยอดขาย ผู้ร่วมงานอื่น ๆ จะได้รับคำเชิญในการดู และการให้เรตติ้งสำหรับวิดีโอ

KW Connect ทำให้ตัวแทน และพนักงานสามารถดูวิดีโอ การอบรมได้มากกว่า 624 ชั่วโมงต่อวัน ตามวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ นั่นคือ A Life By Design (BOLD) ที่เป็นโปรแกรมอบรมตลอด เจ็ดวันต่ออาทิตย์ ที่นายหน้าได้รับการอบรมทางด้านการบริหาร ความคิด เทคนิคต่าง ๆ และการเข้าร่วมกิจกรรมผู้นำ โปรแกรมนี้ให้ความสำคัญ ทั้งทางด้านชีวิต และทางด้านธุรกิจ บางคอร์ส นายหน้าสามารถมีส่วนร่วมใน “real play” ที่นายหน้าต้องโทรหา ลูกค้าตามที่ผู้สอนให้คำแนะนำ ซึ่งช่วยให้นายหน้าสามารถมีรายได้ในขณะที่เรียนรู้อีกด้วย ผู้เรียนจบ BOLD มียอดขายเพิ่มขึ้นกว่า 80 เปอร์เซ็นต์ ปิดยอดขายกว่า 86 เปอร์เซ็นต์ และมียอดคอมมิชชั่น สูงขึ้นกว่า 118 เปอร์เซ็นต์ เมื่อเปรียบเทียบกับนายหน้าที่ไม่ได้เข้าเรียนรู้โปรแกรม BOLD นี้

นอกจากนี้ Keller Williams ยังมีโปรแกรมการเรียนรู้ต่าง ๆ อีกมากมายที่ช่วยเสริมทักษะของนายหน้า เพื่อเพิ่มรายได้ทางธุรกิจ โดย Keller Williams ได้ลงทุนในการสร้างศูนย์การศึกษา และอบรม ณ สำนักงานใหญ่ที่เมืองออสติน รัฐเท็กซัส โดยศูนย์ การศึกษา และอบรมได้บริหารทุก ๆ ด้านของการเรียนรู้ และการพัฒนาคอร์สใหม่ ๆ เครื่องมือการเรียนรู้ และวิดีโอใหม่ ๆ อีกด้วย

Keller Williams ไม่เพียงแต่ลงทุนเวลา และเงินสำหรับการเรียนรู้เท่านั้น แต่ยังได้ลงทุนทางด้านการวัดประสิทธิภาพอีกด้วย การรักษามาตรฐาน และการพัฒนาการอบรม ผู้สอน และผู้บรรยายทุกคนต้องเข้าคอร์ส “การอบรมผู้บรรยาย (Train the Trainer)” หลายคอร์ส ก่อนที่พวกเขาจะสามารถทำการสอนได้ ตัวแทนทุกคนได้รับการส่งเสริมให้ร่วมโปรแกรมการโค้ช โดย Keller Williams เสนอการช่วยเหลือเพื่อให้ทุกคนได้ปฏิบัติตามความรู้ที่ได้รับจากการอบรมสัมมนา เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของพวกเขา