

Trainer Profile

Trainer Profile

นาย ไววิทย์ แสงอสังการ
Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn

899/225 Nuntawan Village, Onnuch-Rama9, Pravet,
Bangkok 10250

Phone / Fax : 0-2349-6041; 0-2349-6371

Mobile : 0 6666 2121

E-mail : waiwit@MrWaiwit.com

Website : www.MrWaiwit.com

Age : 39 years old.



Job Experience

Present

- Managing Director of **Service Professional Co.,Ltd**
- วิทยากรรับเชิญหลายสถาบัน อาทิ
 - สถาบันพระปกเกล้า
 - สถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
 - HR Center
 - NTU (Thailand)
 - สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
 - สมาคมการจัดการแห่งประเทศไทย
 - กรมส่งเสริมการส่งออก
 - People Synergy
 - HI-PO Training
 - ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ธุรกิจ
 - สมาคมชิ้นส่วนยานยนต์
 - ฯลฯ
- ที่ปรึกษา Asia Steel Factory Enterprise Co.,Ltd.
- ที่ปรึกษา Prompt E.I.S. Co.,Ltd.
- อดีต Customer Service Manager บ. Chevalier (Thailand)
- อดีต Contact Center Manager บ. Advanced Contact Center (AIS Call Center)
- อดีต Customer Service Manager บ. Federal Express (FedEx)

Training Experience

- **In-house Training (2007 – 2010)**
 - AIS
 - ธนาคารกสิกรไทย
 - ไทยพาณิชย์ สามัคคีประกันภัย
 - Nestle' (Thai)
 - Samsung Thailand Co.,Ltd.
 - กัทรประกันภัย
 - NECTEC
 - BTS

Trainer Profile

- กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง
- CAT Telecom
- กรมเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง
- สถาบันเทคโนโลยี สิรินคร แห่งมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์
- ศูนย์หนังสือ จุฬาฯ
- Sony Device
- ธนาถ
- ส.ว.ท.ช. กระทรวงวิทยาศาสตร์
- Perrier Vittel
- Thai Bridge Stone
- Ricoh
- บุญถาวร
- Standard Chartered
- Unithai Group
- N.Y.K. Line (Thailand)
- Fuji Koki
- MMP International
- MPM Technology Thailand
- Phillip Electronic
- Emerson Climate
- กลุ่มบริษัท สยามรามมา
- Hitachi Construction
- Siam Preserved Food
- มิตรแท้ ประกันภัย
- TECO
- Thai Sintered
- กระฉก พีเอ็มพี - เซ็นทรัล
- ผลิตภัณฑ์วิศวกรรมไทย
- รพ. โปธาราม ราชบุรี
- รพ. ภาชี อยุธยา
- DHL
- DHL Excel Supply Chain
- Siam Makro
- Zuellig Pharma (Thailand)
- Nissan South East Asia
- Sanmiguel Beer
- Summit Windmill
- Yan Wor Yun
- Open Source Limited
- F&N United Limited
- สมาคม ธุรกิจรับสร้างบ้าน
- Salee Printing
- RodenStock
- Call Voice
- เซรามิคอุตสาหกรรมไทย (SCG Group)
- TCC Capital Land
- TCC Technology
- Reed Tradex
- Harn Engineering Group
- Eureka Design
- Kerry Siam Logistic
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
- มินบุรี รับสร้างบ้าน
- BioTec
- Siam Sempermed
- Thai Container (SCG Group)
- Specialty Tec Corporation
- Premas (Thailand)
- บริษัท ไทยยานยนต์
- PATA Chemical Machinery
- PTT (ปตท.)
- Yamaha Motors
- Betagro
- CPPC PCL. (CP Group)
- CP RAM (CP Group)
- HOYA
- Central Retail (CRC Group)
- Siemens
- Honda group
- กลุ่ม โรงพยาบาลกรุงเทพ
- ADIDAS
- TIPCO
- Surapol Food
- Ocean Insurance
- บริษัทในเครือ สหพัฒน์ฯ
- Jebsen & Jensen
- Nikon (Thailand)
- Sonic Starch (Advance Agro)
- D Land Group
- Pfizer
- Yusen Air Sea Service
- Siam Auto Parts
- SB Realty
- Central Mold
- PMK Diamond
- KC Mahanakorn
- Kawasumi Libratory
- Light House
- Mitsui Component
- Siam Stainless Steel
- TOA Sankyu
- Siam Sempermed
- กลุ่มบริษัท ศรีตรัง
- สหกรณ์ เชียงใหม่
- Eastern Polymer Industry
- Brown for man
- VHL Group
- BenQ (Thailand)
- BM Express
- Fitness First
- ปิยรมย์ สปอร์ตคลับ
- SPC Group
- Thai Kyowa Kako
- Charoensin Property Group
- Marine Gold
- Mahaphant Group
- องค์การการค้าสุภา (สก.สค.)
- Transition
- ACE Insurance
- Civic Media
- Science for Kid

Trainer Profile

- Ruxchai Group
- Diamed S.E.A.
- ไพรมบ็อกซ์ เอ็มเอฟจี
- Asia Steel Factory Enterprise
- Good Time Import-Export
- Easy Buy
- บางจาก ปีโตรเลียม (มหาชน)
- TRUE Corporation
- กรุงเทพ โสภณ (มหาชน)
- Progress HR (กลุ่ม ๕.กสิกรไทย)
- ไทยสมุทรประกันชีวิต
- Premier Inter Leasing (Premier group)
- TechChem Pack
- Unity Management
- สุรพล นิธิเร ฟู้ดส์
- สมาคม สโมสรนักลงทุน
- System 2000
- Kawasumi
- NTN Nidec
- Omni Plastic
- Ultimate Technology
- National Health Care System
- คณะกรรมการกำกับการซื้อขายสินค้า
เกษตรล่วงหน้า
- สหทัยมูลนิธิ
- Santisuk Foundation
- Jaisamarn Foundation
- โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย นเรศวร
- วิทยาการวิศวกรรมและซ่อมบำรุง (SCG)
- Creation Furniture
- Mitsui O.S.K. Line (M.O.L.)
- Siam Denso Manufacturing
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี
- NPC Safety & Environment (PTT)
- Professional Laboratory Management
- TATSUNO Engineering Service
- SONY Supply Chain
- ASIA Book
- สหวิริยา แพทมิล (มหาชน)
- HIS Tour
- O-Ta
- ตั้งใจ ยন্ত্রการ
- มหาวิทยาลัย คริสตเตียน
- มหาวิทยาลัย บูรพา
- Toshiba Storage Device
- T.I.S. Service
- Dai-Ichi Corporation
- A.C.S. Servicing
- Panasonic
- Aqua-Bath
- Q-Tech
- Mitsui Hygiene Materials
- กระจเบื้องตราเพชร
- คณะทันตแพทย์ มหาวิทยาลัย มหิดล
- Prukha Real Estate
- Johnson Control (JCI)
- SCG Landscape
- SuZuKi Motors
- Thai Steel Cable
- Lenovo
- กรมการขนส่งทางบก
- Honda R&D
- สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- Siam NISSAN
- Thai Plastic and Chemicals
- Cathay Pacific
- Michelin Thailand
- เมืองไทย ประกันภัย
- Index Inter-Furn
- Family Mart
- Carrfour
- Thai Optic Group
- Siam Yamato Steel (SCG)
- Siam Mitsui PTA (SCG)
- IT One
- อายิโนะโมโต้ะ
- Jaspal
- กลุ่มบริษัท ธรรมสรณ์
- Thai mui group
- Premier Leather Goods
- Furus Engineering Co.,Ltd.
- Neo Furniture Co.,Ltd.
- โครงการ NEC
- HAFALÉ
- Wall Street Institute
- Essilor (Thailand)
- Ajinomoto Calpis Beverage
- ทองไทยการทอ
- โรงพยาบาลธนบุรี
- B-food Product International
- อาหารยอดคุณ
- โรงพยาบาลสัตว์ ต. เมืองเอก
- Docomo Inter Touch
- South East Asian Packaging
- อุษยา รับสร้างบ้าน
- บ้านอัมพวา รีสอร์ท
- Thai Koito
- Thai Nippon Steel
- ศรีบุญอุตสาหกรรมฟิมพ์
- TQM Insurance Broker
- Bangkok Komatsu
- Synergy Worldwide
- สำนักงานความร่วมมือพัฒนา
เศรษฐกิจกับประเทศ
เพื่อนบ้าน (NEDA)
- สยามเลเท็กซ์สังเคราะห์ (SCG)
- King Fisher
- Bangkok Motors Industrials
- ISUZU Motors
- MTEC (สวทช.)
- Chevalier Thai
- Yamasei Thai
- PolyPlex (Thailand)

Trainer Profile

- Landy Home
- SCB New York Life
- SCG Cement
- SCG CPAC
- กระเบื้องหลังคาซีแพค
- DOW Chemical
- CIGNA Insurance
- องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- SHELL _ Pro Serv.
- Obrist (Thailand)
- Misumi Thailand
- Boettcher (Thailand)
- กรมส่งเสริมการส่งออก
- B Food Product International
- ผลิตภัณฑ์ กระดาษไทย
- สำนักงานพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ
- Sekisui S-Lec
- MAZDA Auto Sale
- People Process Consulting
- มหาวิทยาลัย ทักษิณ
- ตลาดไท
- HONDA R&D
- HONDA Access
- Fujitsu
- KaO Thailand
- มหาวิทยาลัย มหาสารคาม
- คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามธิบดี
- Power Line
- Phillip Security
- Central Marketing Group (CMG)
- Power Line Engineering
- ไอดี เวลล์
- CDG Group
- บัณฑิตวิทยาลัย ม.จฟ้าฯ
- CPF
- DKSH
- KING POWER
- การไฟฟ้านครหลวง
- ธนาคาร เกียรตินาคิน
- Asset Management Systems
- โรงพยาบาล นครินทร์พัฒนาเวช
- ไทยโอสถโอเคมี (ปตท.)
- กระเบื้องกระดาศไทย (SCG)
- IMPACT Muaeng Thong
- Zenith
- PTT Polymer
- Auto Alliance Thailand
- ศูนย์รักษาสาวยตา (TRSC)
- ไทย-เยอรมัน เซรามิคฯ (SCG)
- Sherwood
- ดิลกและบุตร
- United Home Entertainment
- Clough (Thailand)
- Forster Wheeler (Thailand)
- NC Group
- Siam Syndicate Technology
- CH Radiator
- M Water
- ECCO
- ThaiUn
- Thai Stanley
- CPAC Tile Roof (SCG)
- TOA Plaint
- Yip-in-soi
- Mitr Charoen
-

Update : 01-May.-11

Training Course

- **Customer Service Part**
 - "Service Mind" the key of success
 - Service Excellence Improvement
 - Communication for Service Excellence
 - Customer Complaint Handling
 - Service Strategy Management
 - CRM & CEM
- **Human Improvement Part**
 - Team Building for perfect Team
 - Change Attitude for success company
 - Communication Improvement for Excellence Company
 - Train the Trainer
 - Power of Presentation

Trainer Profile

- Selling with Service Mind
 - People Management for Team Leader
 - Key Success for Leadership
 - Coaching Skill
 - Systematic Problem Solving and Decision Making (SPSDM)
 - การสร้างสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร
 - Change Management for Key Person
 - The power of Positive Attitude
 - E.Q. Development for Success
 - Maximize Time and Priorities Management
 - Motivation
- **Design training course depend on customer request.**

Job Experience

Oct 2004 – Dec. 2005

Position: Customer Service Manager
Federal Express (Thailand) Co.,Ltd (FedEx)

1. People Management

Select, train, develop, motivate and monitor performance of direct reports and develop a succession plan, in order to achieve functional and departmental objectives.

2. Customer Service Planning & Strategy

Prepare and execute monthly staffing, shift and facilities planning as well as contingency plans as necessary in order to ensure smooth call center operations and effectiveness in providing world class customer service.

3. Customer Relationship Management

Implement customer service activities and interface with customers; maintain daily call center service levels and performance goals to ensure service standards are consistent through execution of call quality and trace quality assessments in order to enrich customers' experience with FedEx Express, foster loyalty and generate new revenue streams.

4. Technology Systems

Coordinate with internal functions and vendors on the deployment of technology systems; monitor ongoing progress; leverage technology to manage daily activities; research and recommend new technology systems to improve call center environment in order to ensure efficient operations, employee satisfaction, customer satisfaction and improvement of call center productivity.

5. Service / Sales / Telemarketing Programs

Monitor, assign and communicate new service and program promotions to front-line employees, monitor individual progress, in order to generate maximum revenue.

Trainer Profile

6. Customer Advocacy

Establish and execute service contracts with peer management counterparts; gather customer feedback report and liaise with functional management on service issues in order to drive service improvements based on customer contact experience.

7. Training and Development

Ensure accurate customer service data; review and interpret customer service reports; develop and implement individual action plans accordingly in order to improve productivity and service levels.

8. Reporting and Analysis

Ensure accurate customer service data; review and interpret customer service reports; develop and implement individual action plans accordingly in order to improve productivity and service levels.

9. Quality Management

Clarify and implement corporate policies and procedures; ensure call center and employees' compliance with customer service standards; plan process improvement efforts, in order to ensure high and consistent standard of service across Customer Service.

Jun. 2002 – Oct. 2004

Position: Contact Center Manager / Customer Service Manager

Advance Contact Center Co.,Ltd. (AIS Call Center)

1. Manage & Supervise 20 Supervisor and 200 staffs for 5 teams :
 - a. Wireless Solution team: to service hi-technology customer, wireless problem, media connection problem, etc.
 - b. Handset Setting team: to service customers who want to use GPRS, MMS, telephone function, technical problem, etc.
 - c. Special Language team: to service foreigner customer main English language and I had plan to set up the Japanese Language team before I left.
 - d. Web team: Service area cover on line and off line service
 - i. Off line : letter, fax
 - ii. On line : e-mail, Chat room, Webboard, e-Service consultant (Self service via website www.GSMadvance.com)
 - e. Future Society: to train and crate activity about Handset Technology & Telecommunication knowledge for improve AIS staffs.
2. Develop the staff's Competency & Service Quality to meet the **KPI** (KPI : Key Performance Indicator : Customer Satisfaction Index (CSI), Abandoned rate, Service Level, Productivity, Quality, Turn Over rate, Handling Time,)
3. To plan and Initiate the new service channel :
 - a. Initiate service media via Webboard Channel: gsmadvance.com; one-2-call.com; pantip.com; sanook.com; ect.
 - b. Initiate live chat service via Chat room at gsmadvance.com.
 - c. Initiate and propose on-site consultant service plan for hi-end customer.
 - d. Initiate and Propose Live video web camera service plan for Hi-Technology customer.
 - e. To be the one of eService (Self service via website www.GSMadvance.com) committee.

Trainer Profile

4. To plan and redesign the working process to improve the **service quality**.
 - a. Set up the service quality standard.
 - b. Communicate to staff to achieve follow the Service standard.
 - c. Mystery shopper; also cooperate with Quality division to inspect the quality of the teams.
 - d. Plan to improve service quality such as Training, give award and punishment.
 - e. Support & encourage employees to work follow the CRM & CEM Concept (Customer Relationship Management & Customer Experience Management) to achieve the "*Personalize Service*" Concept.
5. To Support & encourage to **Proactive** after service. (Proactive : convince, offer, sell new products or service to customer)
6. Manage and preventive planning the customer complaint.
7. Build the happiness-working environment and motivate staffs to have the good morale.
8. Design strategy; manage & planning the job and manpower to appropriate & efficiency.
9. Initiate the new project and business to serve the business plan.

Mar. 2000 – Jun. 2002

Position: Service Manager

Chevalier iTech Thai Co.,Ltd. : The distributor of Toshiba Automation

1. Supervise and organize 20 staffs, 6 Engineers and 14 Technicians, and 3 service centers.
2. To Initiate the new service and business project:
 - a. Set up new service center
 - b. Initiate pick-up & Delivery service
 - c. Initiate drop-off service
 - d. Initiate Guarantee Fix with-in 3 days
 - e. Initiate Training Customer program for dealer.
3. Co-operate & Negotiated with Toshiba Singapore.
4. To take care (consult, visit and meeting) the major customers.
5. Plan & Control the spare part inventory.
6. Co-operate with other department: Sales, Marketing, Administration, HR, Finance, Legal, etc.
7. Update the technical & product information, including training to staffs and customers.
8. Support Sales & marketing to present the update products and booth event.
9. Manage & Control the Department Financial.
10. Evaluate & promote the staffs.
11. Team leading, training & encourage staffs to work in team.
12. ISO9001 audit team.

Trainer Profile

Jan. 1996 – Mar. 2000

Position: Customers & Network Service Engineer.

Shin Satellite PCL. : Satellite Telecommunication Service Provider.

1. To consult and give advice to customers regarding satellite communication.
2. To analyze and help solve problems which interfere the communication such as signal interference, equipment error, etc.
3. Service the customer all activity about satellite communication such as : uplink access test, antenna pattern test and etc.
4. Visiting the customers at the uplink sites as well as the inspector.
5. One of the team-staffs in the ISO9002
6. To set up and organize Seminars for Customers.
7. Articles writer in "Thaicom News".
8. Test and maintenance RF equipment, and specialize the Spectrum Analyzer.

Education Background

Jun. 2003 – Oct. 2003	Chulalongkorn University Mini-MBA Faculty of Commerce and Accountancy	Bangkok
Jun. 1993 – Oct. 1995	Sripatum University Bachelor of Industrial Technology Electronics and Telecommunication Engineering	Bangkok
Jun. 1990 – Oct. 1992	Civil Aviation Training Center of Thailand Diploma of Aircraft Instrument Maintenance	Bangkok

Special Training

- **Oct, 2007**
Top Performer by Stephen Dunlin
- **Aug, 2004**
Managing Interpersonal Relationships by Siam Wilson Learning
- **Aug, 2004**
Human Performance Improvement by Siam Wilson Learning
- **Jan, 2004**
Train the Trainer by AIS HRD
- **Jul. 2003**
Systematic Problem Solving and Decision Making
by Acclaimed Consultants International Co.,Ltd.
- **Jul. 2003**
Hiring the best by AIS HRD
- **Feb. 2002**
Transactional Analysis for Effective management
Dynamic city international Co.,Ltd. : Dr. Sophon Pookaoluan
- **Oct. 2002**

Trainer Profile

Internal Customer Care: A. Wasan Pongsupradit..

- **Sep. 2002**
Strategy Management
Dynamic city international Co.,Ltd. : Dr. Sophon Pookaoluan
- **Mar. 2001**
Management Psychology
Dynamic city international Co.,Ltd. : Dr. Sophon Pookaoluan