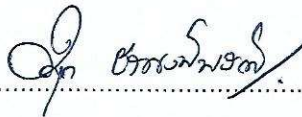


เอกสารนำเสนอโครงงานนวัตกรรมฉบับเต็ม
“โครงการประกวดนวัตกรรมเครือข่ายพัฒนา 2562” (ครั้งที่ 15)

ชื่อนวัตกรรม ICC Role Play Model
ประเภทนวัตกรรม Services & Personality
บริษัทเจ้าของนวัตกรรม คือ บริษัท ไอ.ซี.ซี.อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)
ผู้สร้างนวัตกรรม คือ พรทิพย์ คล่องมงคลกิจ
สถานที่ติดต่อ บริษัท ไอ.ซี.ซี.อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)
โทรศัพท์ 02-2939000 มือถือ (ต้องระบุ) 086-3998900
โทรสาร 02-2943024 E-mail porntip.klo@icc.co.th
โทรสาร 02-2943024 E-mail porntip.klo@icc.co.th

ลงชื่อ..........ผู้อนุมัติ

(คุณมัณฑุสา อีรพงษ์พิพัฒน์)

ผู้อำนวยการฝ่ายสำนักงานบริษัท

1. ต้องผ่านการตรวจสอบและอนุมัติจาก กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย จึงจะถือว่า เอกสารชุดนั้นสมบูรณ์ สามารถเข้าประกวด “โครงการนวัตกรรมเครือข่ายพัฒนา” ได้
2. เอกสารนวัตกรรม ควรพิมพ์ด้วย ตัวอักษร Cordia New ขนาด 16 points
3. ตั้งกั้นหน้ากระดาษ (ซ้าย) 3 ซ.ม. และ (ขวา) 2 ซ.ม. กั้นบน 3 ซ.ม. และกั้นล่าง 2 ซ.ม.
4. เนื้อหา + รูปภาพ ไม่เกิน 20 หน้า (ตั้งแต่นำหน้าแรกจนจบ) กระดาษ A4

1. ประเภทของนวัตกรรมที่ท่านส่งเข้าประกวด

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าประเภทนวัตกรรมของท่าน

- ☐ Product: ผลิตภัณฑ์
- ☐ Production: กระบวนการผลิต
- ☐ System & Process: ระบบและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับวิธีการทำงาน ไม่เกี่ยวกับเครื่องจักรหรือการผลิตโดยตรง
- ☐ Sales & Marketing: วิธีการขาย หรือ กิจกรรมการตลาดที่สร้างสรรค์ขึ้นทั้งระบบ
- ☒ Services & Personality: กระบวนการให้บริการหรือความสามารถส่วนบุคคลที่สร้างสรรค์ขึ้น
- ☐ Energy Saving & Global Warming & Environment: สิ่งที่มีประโยชน์ต่อองค์กรในด้านการประหยัดพลังงาน การลดภาวะโลกร้อน และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างเห็นได้ชัดเจน
- ☐ Corporate Social Responsibility (CSR): โครงการที่มีวัตถุประสงค์ให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และประเทศชาติ โดยดำเนินการหรือมีแผนดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีการวัดผลสำเร็จของโครงการอย่างชัดเจน
- ☐ Petty Award: นวัตกรรมที่ไม่ได้ส่งผลทางธุรกิจโดยตรง หรือ ไม่มีผลที่ชัดเจนในการเกิดประโยชน์ทางธุรกิจ และไม่อาจวัดผลชัดเจน แต่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน สะดวก รวดเร็วขึ้น ได้แก่ การปรับปรุงหน้างาน การปรับปรุงสายงาน ขวัญกำลังใจ เป็นต้น

2. บทคัดย่อ

• ที่มา/ปัญหา

บริษัท ไอ.ซี.ซี. อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) เป็นผู้นำทางธุรกิจการจัดจำหน่ายสินค้าแฟชั่น ผ่านการแนะนำของพนักงานขาย ที่มีทักษะความสามารถที่หลากหลาย ทั้งด้านการขายและการบริการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และกลับมาซื้อสินค้าอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ยอดขายของบริษัทเติบโตในทุกปี ซึ่งการจะทำให้พนักงานคนหนึ่งมีทักษะในการขาย และบริการลูกค้าได้อย่างประทับใจนั้น จะต้องผ่านกระบวนการฝึกอบรม พัฒนาความรู้ และฝึกทักษะการขายแบบเสมือนจริง (Role Play) เพื่อให้พนักงานขายมีความชำนาญ และเป็นพนักงานขายที่มีความสามารถขององค์กร จึงเกิดเป็นแนวคิดสร้างนวัตกรรม ICC Role Play Model เพื่อพัฒนาทักษะการขายของพนักงานขาย ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง

• รายละเอียด (วิธีการพัฒนา / ปรับปรุง)

ส่วนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ฝ่ายสำนักงานบริษัท จึงได้ดำเนินการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ด้วยการฝึกทักษะการขายและการบริการแบบเสมือนจริง ณ จุดขาย (Role Play) ให้กับพนักงานขายทั่วประเทศ โดย SP ซึ่งเป็นหัวหน้าของพนักงานขาย เป็นผู้ฝึก โดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. Building : จัดตั้งทีมงาน Role Play Center เพื่อร่วมกำกับขับเคลื่อนโครงการ ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง
2. Knowledge : รวบรวมความรู้, ทักษะการขายและการบริการที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า แล้วนำไปถ่ายทอดสู่พนักงานขายหน้าร้าน
 - ❖ ติดตั้ง พัฒนา และทดสอบ (Test) ทักษะการขายและการบริการ ให้กับ SP จำนวน 339 คน เพื่อนำไปถ่ายทอดให้กับพนักงานขายหน้าร้าน ณ จุดขาย
 - ❖ ทดลอง (Trial) วิธีการฝึก Role Play, วิธีการประเมิน Role Play และเครื่องมือในการติดตามการฝึก Role Play ณ จุดขาย กับกลุ่มพนักงานขายทดลอง
 - ❖ ขยายผลการฝึก Role Play ณ จุดขาย โดย SP ที่ได้รับการพัฒนาทักษะ และผ่านการทดสอบ
3. Continuation : พัฒนา ต่อยอดและติดตามอย่างต่อเนื่อง โดยทีมงาน Role Play Center ผ่านโปรแกรม CSG Tracking

• บทสรุป (ผลที่ได้)

จากการดำเนินโครงการ (เดือน มี.ค. – ก.ย. 61) ระยะเวลา 7 เดือน พบว่าพนักงานขายที่ได้รับการฝึก Role Play อย่างต่อเนื่อง (4 ครั้งขึ้นไป) คิดเป็น 65.98% ของจำนวนพนักงานขายหน้าร้าน และพนักงานขายที่ได้รับการ Role Play (1-3 ครั้ง) คิดเป็น 25.06% ของจำนวนพนักงานขายหน้าร้าน จากผลการดำเนินโครงการ พบว่าการฝึก Role Play อย่างต่อเนื่อง โดย SP นั้น ทำให้พนักงานขายมีทักษะและความชำนาญในการขายและการบริการที่เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจ

• คำสำคัญ การพัฒนาพนักงานขายทั่วประเทศ, ฝึกทักษะการขายแบบเสมือนจริง, อย่างต่อเนื่อง