



สถาบันไอจีเนียส
IT GENIUS INSTITUTE

COURSE ID

AIC-102

COURSE OUTLINE · รายละเอียดหลักสูตรอบรม

AI / MICROSOFT 365 COPILOT

AI for Sales with Microsoft 365 Copilot

ใช้ Microsoft 365 Copilot ครบทุกขั้นตอนของงานขายและดูแลลูกค้า B2B

● 12 ชั่วโมง

● 2 วัน

● พื้นฐาน ใช้งาน Microsoft 365 ทั่วไป

● ระดับ Beginner to Intermediate



ระยะเวลา: 2 วัน

12 ชั่วโมง (2 วัน วันละ 6 ชม.) · 09:00-16:00 น.



รูปแบบ: Classroom / Hybrid

Onsite หรือ Online ผ่าน Microsoft Teams · Public / In-house



รายละเอียดหลักสูตร

www.itgenius.co.th

ทีมขายและทีมดูแลลูกค้าองค์กรในธุรกิจงานบริการ งานบำรุงรักษา และงานโครงการ ต้องรับมือกับงานจำนวนมากในแต่ละวัน ทั้งการติดตามงาน บริการของลูกค้าหลายสาขา การจัดทำใบเสนอราคาและขอบเขตงาน (Scope of Work) การสรุปประชุมสำรวจหน้างาน การตอบอีเมลและข้อร้องเรียน ไปจนถึงรายงานผลการให้บริการประจำเดือน ข้อมูลเหล่านี้กระจายอยู่ในอีเมล ไฟล์ Excel และแชต Teams ทำให้เวลาที่ควรใช้ดูแลความสัมพันธ์และสร้างโอกาสการขายใหม่ลดลง

หลักสูตรนี้สำหรับผู้เรียนใช้ Microsoft 365 Copilot ซึ่งทำงานอยู่ใน Outlook, Teams, Word, Excel และ PowerPoint ที่องค์กรใช้อยู่แล้ว เป็นผู้ช่วยในทุกขั้นตอนของงานขาย B2B ตั้งแต่เตรียมข้อมูลก่อนเข้าพบลูกค้าด้วย Researcher เขียนข้อเสนอ ติดตามงาน วิเคราะห์ข้อมูลงานบริการ และยอดขายด้วย Analyst รวบรวมข้อมูลรายบัญชีลูกค้าด้วย Copilot Notebooks จนถึงสร้าง Agent ประจำทีมขายแบบ No-code ด้วย Agent Builder ทั้งหมดฝึกผ่าน Workshop "Account 360" ที่ดูแลลูกค้าองค์กรสมมติรายเดียวต่อเนื่องตลอด 2 วัน (อบรม 2 วัน วันละ 6 ชั่วโมง รวม 12 ชั่วโมง ระดับ Beginner to Intermediate)

เครื่องมือ

M365 Microsoft 365 Copilot

OL Outlook

T Teams

X Excel

AG Agent Builder

ราคาค่าอบรม · PUBLIC / IN-HOUSE

7,900 บาท / ท่าน

ราคายังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT 7%) · รวมเอกสารประกอบการอบรม Lab Guide คลัง Prompt ตัวอย่าง ข้อมูลจำลองสำหรับ Workshop และ Certificate · ผู้เรียนใช้บัญชี Microsoft 365 ขององค์กรตนเอง · รับจัด In-house ขอใบเสนอราคาได้

สมัครผ่านเว็บไซต์ ลด 10%



เพิ่มเพื่อน
LINE

☎ 02-570-8449

☎ 088-807-9770

LINE @itgenius

🌐 www.itgenius.co.th



01 วัตถุประสงค์ Objectives

- เข้าใจความสามารถและข้อจำกัดของ Microsoft 365 Copilot และเลือกเครื่องมือได้เหมาะกับแต่ละงานขาย
- เขียน Prompt ที่ให้ผลแม่นยำและสม่ำเสมอ สำหรับอีเมล ข้อเสนอ ใบเสนอราคา และรายงาน
- ใช้ AI อย่างรับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง และปกป้องข้อมูลลูกค้าตามนโยบายองค์กร
- ลดเวลาเตรียมข้อมูลลูกค้า สรุปประชุม และติดตามงานด้วย Copilot ใน Outlook และ Teams
- จัดทำข้อเสนอ ขอบเขตงาน และสไลด์นำเสนอลูกค้าได้เร็วขึ้นด้วย Copilot ใน Word และ PowerPoint
- วิเคราะห์ข้อมูลงานบริการ SLA และ Sales Pipeline ด้วย Copilot ใน Excel และ Analyst
- รับมือข้อร้องเรียนและกู้คืนความพึงพอใจของลูกค้า (Service Recovery) อย่างเป็นระบบ
- สร้าง Agent ประจำทีมขายที่ตอบจากเอกสารภายใน และวางแผนนำ AI ไปใช้ในทีม

02 กลุ่มเป้าหมาย Target Audience

- พนักงานขายและผู้ประสานงานขาย (Sales / Sales Coordinator) ที่ดูแลลูกค้าองค์กร
- Account Manager, Key Account และเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (Customer Service)
- หัวหน้าทีมขายและผู้จัดการฝ่ายบริการ ที่ต้องติดตามผลงานและทำรายงานให้ผู้บริหารและลูกค้า
- ทีมธุรการขายที่จัดทำใบเสนอราคา สัญญา และเอกสารประกอบงานโครงการ
- ธุรกิจงานบริการ งานบำรุงรักษา และงานโครงการ ที่ขายและดูแลลูกค้าแบบ B2B

03 จุดเด่นของหลักสูตร Highlights

- **อัปเดตความสามารถปี 2026** Researcher, Analyst, Notebooks, Pages และ Agent Builder
- **เรียนตามเส้นทางงานขาย** เตรียมเข้าพบ เสนอราคา ติดตามงาน ถึงรายงานประจำเดือน
- **ใช้เครื่องมือที่องค์กรมีอยู่** ทำงานภายใต้สิทธิ์และนโยบายความปลอดภัยเดิม
- **Workshop ต่อเนื่อง 2 วัน** ดูแลลูกค้าสมมติรายเดียวในโปรเจกต์ Account 360
- **No-code ทั้งหลักสูตร** รวมถึงการสร้าง Agent ของทีมขาย

04 ความรู้พื้นฐาน Prerequisites

- ใช้งาน Outlook, Teams, Word, Excel และ PowerPoint ในระดับทั่วไปได้
- เข้าใจขั้นตอนงานขายหรือดูแลลูกค้าของตนเอง เช่น การเสนอราคา การติดตามงาน และการรับเรื่องร้องเรียน
- บัญชี Microsoft 365 ขององค์กร ควรได้รับสิทธิ์ Microsoft 365 Copilot (หากมีเพียง Copilot Chat บางส่วนจะเป็นการสาธิตโดยผู้สอน)
- ไม่ต้องมีพื้นฐานการเขียนโปรแกรมหรือประสบการณ์ใช้ AI มาก่อน

05 สิ่งที่ต้องเตรียมและเครื่องมือ Setup & Tools

รายการ	รายละเอียด
อุปกรณ์	Notebook (Windows หรือ macOS) ที่มี Microsoft 365 Apps เวอร์ชันล่าสุด หรือใช้ผ่าน Web Browser
AI Assistant	Microsoft 365 Copilot Chat และ Agent สำเร็จรูป Researcher กับ Analyst
แอปประจำวัน	Copilot ใน Outlook, Teams, Word, Excel และ PowerPoint
พื้นที่ทำงานร่วมกัน	Copilot Notebooks, Copilot Pages, SharePoint และ OneDrive
การสร้าง Agent	Agent Builder ใน Microsoft 365 Copilot แบบ No-code พร้อมแหล่งความรู้บน SharePoint

หมายเหตุ: ผู้เรียนใช้บัญชี Microsoft 365 ขององค์กรตนเอง สถาบันไม่ได้จัดเตรียมบัญชีหรือสิทธิ์การใช้งานให้ ความสามารถครบทุกหัวข้อ เช่น Copilot ในแอป Office, Researcher, Analyst และ Agent ที่ใช้ข้อมูลบน SharePoint ต้องใช้สิทธิ์ Microsoft 365 Copilot ขององค์กร หากมีเพียง Microsoft 365 Copilot Chat บางส่วนจะเป็นการสาธิตโดยผู้สอน หลักสูตรนี้ต่างจาก AI for Sales Teams ที่ใช้เครื่องมือ AI ทั่วไป, Microsoft 365 Copilot for Employees ที่สอนการใช้ Copilot สำหรับพนักงานทุกตำแหน่ง และ Microsoft 365 Copilot และ Copilot Studio ที่สอนภาพรวมทั้งสองเครื่องมือ โดยเน้นใช้ Microsoft 365 Copilot ครบวงจรในงานขายและดูแลลูกค้า B2B ชื่อเมนูและฟีเจอร์ของ Copilot เปลี่ยนบ่อย เนื้อหาจะอิงเวอร์ชันล่าสุดในวันอบรม

06 ภาพรวมการเรียนรู้ 2 วัน Big Picture

วัน	หัวข้อหลัก
Day 1 Section 1-6	เข้าใจ Microsoft 365 Copilot และการใช้ AI อย่างปลอดภัย, เขียน Prompt ด้วยกรอบ Goal, Context, Source, Expectations, เตรียม Account Brief ด้วย Researcher, ใช้ Copilot ใน Outlook, Teams, Word และ PowerPoint แล้วจัดทำ Customer Account Pack ชุดแรก
Day 2 Section 7-12	วิเคราะห์ข้อมูลงานบริการ SLA และ Sales Pipeline ด้วย Copilot ใน Excel และ Analyst, รับมือข้อร้องเรียน, รวมข้อมูลลูกค้าด้วย Copilot Notebooks และ Pages, สร้าง Agent ผู้ช่วยทีมขายด้วย Agent Builder และวางแผนนำไปใช้ 30 วัน

DAY
1

Copilot Foundations และงานขายประจำวัน

เนื้อหาการอบรม · Section 1-6

รวม
6 ชั่วโมง

1 Generative AI และ Microsoft 365 Copilot สำหรับงานขาย

- หลักการทำงานของ Generative AI และความต่างระหว่าง Copilot กับ AI ธรรมดา
- Copilot Chat, Copilot ในแอป และ Agent ต่างกันอย่างไร เลือกใช้เมื่อไร
- Copilot เข้าถึงเฉพาะข้อมูลที่มีสิทธิ์ ตามสิทธิ์และ Sensitivity Label ขององค์กร
- สิ่งที่ได้เมื่อมีสิทธิ์ Microsoft 365 Copilot เทียบกับ Copilot Chat
- ใช้ AI อย่างรับผิดชอบ: ตรวจสอบเท็จจริง และไม่นำข้อมูลลับของลูกค้าไปใช้กับเครื่องมือภายนอก

2 Lab: Prompt สำหรับงานขายและบริการลูกค้า

- กรอบ Goal, Context, Source, Expectations และการปรับคำสั่งแบบสนทนาต่อเนื่อง
- กำหนดน้ำหนักเสียงให้เหมาะกับลูกค้าองค์กรและสถานการณ์
- อ้างอิงไฟล์ อีเมล และการประชุมใน Prompt ให้ Copilot ใช้ข้อมูลถูกแหล่ง
- Lab: เริ่มสร้างคลัง Prompt ของทีมสำหรับงานที่ทำซ้ำบ่อย

3 Lab: เตรียมเข้าพบลูกค้าด้วย Copilot Chat และ Researcher

- รวบรวมประวัติการติดต่อ อีเมล และไฟล์ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
- ผสานข้อมูลสาธารณะของธุรกิจลูกค้าเพื่อเข้าใจบริบทและความต้องการ
- ตรวจสอบแหล่งอ้างอิงในรายงานของ Researcher ก่อนนำไปใช้
- Lab: สรุปเป็น Account Brief พร้อมประเด็นที่ควรถามในการประชุม

4 Lab: Copilot ใน Outlook และ Teams

- สรุปเรดอีเมลยาวของงานบริการหลายสาขา และร่างอีเมลติดตามใบเสนอราคาหรือนัดเข้าให้บริการ
- สรุปประชุมสำรวจหน้างาน ดึงข้อตกลง ข้อกังวล และ Action Items พร้อมผู้รับผิดชอบ
- ถาม Copilot ระหว่างและหลังประชุมเพื่อตามประเด็นที่ยังค้าง
- Lab: ส่งต่อสรุปการประชุมเป็นอีเมลถึงลูกค้าในไม่กี่ขั้นตอน

5 Lab: Copilot ใน Word สำหรับข้อเสนอและขอบเขตงาน

- ร่างข้อเสนอโครงการอัปเดตและ Scope of Work จากบันทึกการสำรวจหน้างาน
- ร่างเงื่อนไขสัญญาบริการบำรุงรักษาและ SLA จากเกมเพลทขององค์กร
- ตรวจสอบเอกสารให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้า
- Lab: ปรับภาษาและความยาวให้เหมาะกับผู้อ่านฝั่งลูกค้า

6 Workshop: PowerPoint และ Customer Account Pack

- แปลงเอกสารข้อเสนอเป็นสไลด์นำเสนอ และปรับโครงเรื่องให้กระชับ
- เตรียมคำตอบสำหรับคำถามหรือข้อโต้แย้งที่ลูกค้ามักถาม
- Workshop: จัดทำ Customer Account Pack ของลูกค้าสมมติในโปรเจกต์ Account 360
- ประกอบด้วย Account Brief, สรุปประชุม, อีเมลติดตามงาน, ร่างข้อเสนอ และสไลด์ 5-7 หน้า
- บันทึก Prompt ที่ใช้ได้ผลคลัง Prompt ของทีม

DAY
2**Customer Insights, Service Excellence และ Sales Agent**

เนื้อหาการอบรม · Section 7-12

รวม
6 ชั่วโมง**7 Lab: Copilot ใน Excel และ Analyst**

- วิเคราะห์ข้อมูลงานบริการ เช่น ปัญหาที่เกิดขึ้น ระยะเวลาให้บริการเฉลี่ย และอัตราผ่าน SLA รายสาขา
- สร้างตารางสรุปและกราฟด้วยคำสั่งภาษาธรรมชาติ
- ใช้ Analyst กับข้อมูลหลายไฟล์และอ่านขั้นตอนการวิเคราะห์ที่ได้
- Lab: ตรวจสอบความเหมาะสมของผลวิเคราะห์ก่อนนำไปใช้

8 Lab: วิเคราะห์ Sales Pipeline และโอกาสการขาย

- จัดกลุ่มลูกค้าตามมูลค่าและความเสี่ยงในการสูญเสียลูกค้า
- ระบุสาขาหรือบัญชีที่ควรเสนองานบำรุงรักษาเชิงป้องกันหรือโครงการอัปเกรด
- คาดการณ์ยอดขายเบื้องต้นจากข้อมูลย้อนหลัง
- Lab: สรุปเป็น Customer Health Summary ของลูกค้าสมมติ

9 Lab: ขอร้องเรียนและ Service Recovery

- วิเคราะห์ประเด็นและอารมณ์ของขอร้องเรียน
- ร่างคำตอบที่แสดงความรับผิดชอบพร้อมแผนแก้ไขและกรอบเวลา
- สรุปบทเรียนเพื่อป้องกันปัญหาซ้ำ
- Lab: ตอบขอร้องเรียนของลูกค้าสมมติและเตรียมประเด็นสำหรับโทรติดตาม

10 Lab: Copilot Notebooks, Pages และรายงานประจำเดือน

- รวมอีเมล ไฟล์ สรุปประชุม และรายงานของลูกค้าแต่ละรายไว้ใน Notebook เดียว แล้วถามตอบข้ามเอกสาร
- แสร้งหน้างานร่วมกับทีมด้วย Copilot Pages
- จัดทำรายงานผลการให้บริการประจำเดือน (Monthly Service Report / QBR) ใน Word
- Lab: สร้างสไลด์สรุปสำหรับประชุมทบทวนกับลูกค้า

11 Lab: สร้าง Agent ประจำทีมขายด้วย Agent Builder

- กำหนดบทบาท คำสั่ง และตัวอย่างคำถามเริ่มต้นของ Agent
- เชื่อมแหล่งความรู้จาก SharePoint เช่น รายการบริการ เงื่อนไขการรับประกัน SOP และแผนราคา
- ทดสอบ ปรับปรุงคำตอบ และแชร์ให้ทีมใช้งานตามสิทธิ์ของเอกสาร
- ขอบเขตของ Agent Builder เทียบกับ Copilot Studio

12 Master Workshop: Account 360 และแผนนำ AI ไปใช้

- ต่อยอด Customer Account Pack ด้วย Customer Health Summary และรายงานประจำเดือน
- สร้าง Agent ต้นแบบ "ผู้ช่วยทีมขาย" ที่ตอบคำถามเรื่องบริการและช่วยร่างใบเสนอราคาเบื้องต้น
- เลือก Use Case ที่ให้ผลเร็ว และกำหนดตัวชี้วัด เช่น เวลาที่ประหยัดได้และความเร็วในการตอบลูกค้า
- แนวทางกำกับดูแลการใช้งานและข้อปฏิบัติด้านความปลอดภัยข้อมูลของทีม
- นำเสนอผลงานและแผนนำ AI ไปใช้ 30 วันรายกลุ่ม

07 เรียนจบแล้วได้อะไร Outcomes

- เข้าใจ Copilot อย่างถูกต้อง รู้ว่าเครื่องมือใดเหมาะกับงานใด
- เขียน Prompt อย่างมืออาชีพ ผลแม่นยำและสม่ำเสมอสำหรับงานขาย
- ทำงานประจำวันเร็วขึ้น เตรียมข้อมูล สรุปประชุม และเขียนข้อเสนอ
- ดูแลลูกค้าเชิงรุก เห็นปัญหาซ้ำ ความเสี่ยง และโอกาสขายใหม่
- รับมือข้อร้องเรียนเป็นระบบ สื่อสารแผนแก้ไขและรักษาความสัมพันธ์
- มีเครื่องมือของทีม คลัง Prompt, Agent ต้นแบบ และแผน 30 วัน

08 สิ่งที่คุณเรียนจะได้รับ Deliverables

- เอกสารประกอบการอบรมฉบับสมบูรณ์ครบทั้ง 2 วัน และ Lab Guide ที่ละขั้นตอน
- ข้อมูลจำลองของโปรเจกต์ Account 360 ทั้งอีเมล บันทึกประชุม ข้อมูลงานบริการ และข้อร้องเรียน
- คลัง Prompt ตัวอย่างสำหรับงานขาย และ Template แผนนำ AI ไปใช้ 30 วัน
- ประกาศนียบัตรจบหลักสูตร (Certificate of Completion) และช่องทางสอบถามวิทยากรหลังจบหลักสูตร

09 ข้อมูลผู้สอน Instructor

อ.สามิตร โทยม ผู้สอนที่ใช้ Microsoft 365 Copilot และ Generative AI กับงานเอกสาร การประชุม และการวิเคราะห์ข้อมูลขององค์กรจริง จุดเด่นคือการอธิบายเรื่องเทคนิคให้เข้าใจง่าย เชื่อมโยงกับงานขายและดูแลลูกค้าที่คุณเรียนทำอยู่ทุกวัน และพาลงมือทำกับกรณีศึกษาเดี่ยวต่อเนื่องจนเห็นผลลัพธ์ด้วยตัวเอง เพื่อให้ผู้เรียนกลับไปใช้ Copilot กับลูกค้าของตนเองได้อย่างมั่นใจและปลอดภัยต่อข้อมูล

ราคาค่าอบรม 7,900 บาท/ท่าน · สนใจ IN-HOUSE ขอใบเสนอราคา

7,900 บาท / ท่าน (ยังไม่รวม VAT 7%)

สมัครผ่านเว็บไซต์ ลด 10%

☎ 02-570-8449

LINE @itgenius

☎ 088-807-9770

✉ contact@itgenius.co.th



เพิ่มเพื่อน
LINE