



Service Attitude & Service Mind

ทัศนคติการบริการด้วยหัวใจ

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด
บริษัท แอ็บบอด ลานอแรตอริส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา
Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เมอริ่งเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี
จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพมากกว่า 30 ปี

15-16 พฤศจิกายน 2561

เวลา 09.00 – 16.00 น.

***โรงแรม โกลด์ออรัลคิด วิทยาดิฯ-สุทธิสาร กรุงเทพฯ**

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในยุคการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงเช่นนี้ **"บริการให้โดนใจลูกค้า"** เป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อการแข่งขันและรักษาลูกค้าไว้ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจให้บริการหรือธุรกิจขายสินค้า ลูกค้าในยุคนี้มีความต้องการมากขึ้น สินค้าในท้องตลาดก็ไม่แตกต่างกันมากนัก สิ่งที่จะเป็นอาวุธสร้างความเป็นเลิศให้ธุรกิจ คือ การบริการให้โดนใจลูกค้าแต่**การบริการให้โดนใจลูกค้า นั้น ต้องเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการก่อน คิดดี พูดดี ทำดี โดยเฉพาะเริ่มต้นจากลูกค้าภายในองค์กรก่อน**

หลักสูตร **"ทัศนคติการบริการด้วยหัวใจ (Service Attitude & Service Mind)"** จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีม Customer Service ได้ตระหนักถึงความสำคัญ ของบทบาทและหน้าที่ของตนเอง มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ฝึกฝนเรียนรู้เทคนิคในการเข้าใจลูกค้าทั้งภายในและภายนอกให้มากขึ้น มีการสื่อสารประสานงานที่ดีทั้งภายในและภายนอก ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่นตรงใจเพื่อสร้างความประทับใจ เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติและประยุกต์ต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการยุทธวิธีและเทคนิคด้านการบริการอย่างมืออาชีพทั้งลูกค้าภายในและภายนอกองค์กร
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

Module 1 Service Attitude พระเอกตัวจริง

1. ย้อนเวลาหาที่มาของ... **Service Attitude**
2. **Service Attitude** พระเอกของงานบริการ
3. **Service Attitude** ที่พนักงานให้บริการ...พึงควรมี

Module 2 สร้าง DNA สายพันธุ์ใหม่ในงานบริการ

4. การสร้าง **DNA** ของ **Service Attitude** ด้วยการเรียนรู้ธรรมชาติและพฤติกรรมของลูกค้า
5. กิจกรรม การสร้าง **DNA** ของ **Service Attitude** ให้พนักงานบริการ
6. กระตุก กระตุ้น และ ปรับเปลี่ยน **Service Attitude**
7. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณเข้าอบรมต้องการเรียนรู้



วันที่สอง (9.00-16.00)

Module 3 บริการด้วยหัวใจใคร ใครก็รักคุณ

8. องค์ประกอบบริการ (เรียนรู้องค์ประกอบของงานบริการ เพื่อสร้างงานบริการให้ตรงใจลูกค้า-ภายในและภายนอก)
9. สุดยอดบริการให้โดนใจลูกค้า-ภายในและภายนอก เพื่อสร้างความประทับใจไม่รู้ลืม
 - ตัวต่อตัว
 - ทางโทรศัพท์
10. ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า –รวมถึงทักษะการฟัง เน้นในเรื่องการฟังลูกค้าจบ และให้เข้าใจก่อนตอบ ไม่ทักท้วงคำถามและตอบไปแบบผิดๆ
11. ตัวอย่างคำพูดที่ควรใช้ในการให้บริการลูกค้าภายในและภายนอก – ฝึกฝนคำพูดด้วยจริง
12. บริการกระชับมิตร สร้างความรู้สึกเพื่อนบริการเพื่อน
13. กิจกรรม “เข้าอกเข้าใจลูกค้า”- เน้นการปฏิบัติอย่างเข้าใจลูกค้า-ภายในและภายนอก (ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างดีเลิศ)

Module 4 ก้าวสู่...นักบริการมืออาชีพ

14. คุณสมบัติ บุคลิกภาพ EQ ผู้ให้บริการ – เรียนรู้เพื่อปรับปรุงตนเอง
15. เรียนรู้มารยาทและลักษณะท่าทางในการให้บริการ (Posture)
16. ปรับตัวผู้ให้บริการ บริการด้วยใจ (“Service Mind”)

ประกาศนียบัตร: จากบริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 15-26 พฤศจิกายน 2561					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	7,900.00	553.00	273.00	8,180.00	8,453.00
สมาชิก HIPO	7,700.00	539.00	231.00	8,008.00	8,239.00
พิเศษ! ชำระภายใน 31 ตุลาคม 2561 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	7,700.00	539.00	231.00	8,008.00	8,239.00
สมาชิก HIPO	7,400.00	518.00	222.00	7,696.00	7,918.00

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
 ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479 พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
โทรศัพท์ 02-615-4499, 02-615-4477-78
โทรสาร 02-615-4479

เว็บไซต์ www.hipotraining.co.th

อีเมล hipotraining@gmail.com

เฟสบุ๊ค www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, ขาย, ตลาด, เทคนิคการนำเสนอ, Business, Presentation, Techniques, ทักษะการนำเสนอขาย, เทคนิคการใช้สื่อ