



หลักสูตรอบรม ผู้ให้บริการแบบมืออาชีพ

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด
บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอริส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา
Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี
จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพกว่า 30 ปี

3 มกราคม 2562

09.00 – 16.00 น.

**** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ท่ามกลางธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง องค์กรจึงต้องเร่งปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ธุรกิจเติบโต และมีผลกำไร และสามารถแข่งขันต่อไปได้ กลไกสำคัญหนึ่ง คือการปรับปรุงการให้บริการลูกค้า โดยเฉพาะบุคลากรภายในองค์กร ให้มีขีดความสามารถสูงสุดเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะการแข่งขัน

หลักสูตรนี้สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักถึงบทบาท หน้าที่ และความสำคัญของการให้บริการ และสามารถพัฒนาทักษะในการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรมทราบถึง Key Success Factors ของงานบริการลูกค้า และกระบวนการสร้างมาตรฐาน และคุณภาพอย่างสม่ำเสมอให้กับลูกค้า
2. เสริมสร้างทัศนคติที่จำเป็นอย่างถูกต้องและเหมาะสม
3. สามารถจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าในเบื้องต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. วิวัฒนาการของการให้บริการต่อธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง
2. ทำไมต้องบริการ เรามีส่วนสำคัญอย่างไรต่อการให้บริการ
3. รู้ได้อย่างไร ? ว่าเราบริการดีหรือไม่ดี (ด้วยแบบทดสอบ)
4. ทำความเข้าใจ "ลูกค้า" ได้อย่างถ่องแท้ (วิเคราะห์สถานการณ์)
5. มาตรฐานการให้บริการที่ลูกค้าต้องการพื้นฐานของมืออาชีพ (RATER)
6. การให้บริการทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ
7. เทคนิคการให้บริการกับลูกค้าที่ไม่พอใจ (CARE)
8. การวัดและประเมินผลการให้บริการ และ Feedback
9. สรุป คำถาม-คำตอบ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด



อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

| ชำระภายใน 3 กรกฎาคม 2562 | | | | | |
|--|-----------------|--------|-------------------|-----------------|-------------------------------|
| ประเภท | ค่าสัมมนา | VAT 7% | หัก ณ ที่จ่าย 3 % | รวมจ่ายสุทธิ | กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย |
| บุคคลทั่วไป | 3,900.00 | 273.00 | 117.00 | 4,056.00 | 4,173.00 |
| สมาชิก HIPO | 3,700.00 | 259.00 | 111.00 | 3,848.00 | 3,959.00 |
| พิเศษ! ชำระภายใน 18 มิถุนายน 2562 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค) | | | | | |
| ประเภท | ค่าสัมมนา | VAT 7% | หัก ณ ที่จ่าย 3 % | รวมจ่ายสุทธิ | กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย |
| บุคคลทั่วไป | 3,700.00 | 259.00 | 111.00 | 3,848.00 | 3,959.00 |
| สมาชิก HIPO | 3,400.00 | 238.00 | 102.00 | 3,536.00 | 3,638.00 |

วิธีการชำระเงิน:

- โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - ธนาคารกรุงเทพ สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
 - ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
- ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
- หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิท แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
โทรศัพท์: 02-615-4499, 02-615-4477-8
แฟกซ์: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2
เว็บไซต์: www.hipotraining.co.th
อีเมล: hipotraining@gmail.com
ไอดีไลน์: hipotraining
เฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, ผู้ให้บริการ, มืออาชีพ, โทรศัพท์, เทคนิค, Telephone, service, Professional