



พนักงานขาย...หัวใจบริการ

Service-minded Sales Persons

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
จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพมากกว่า 25 ปี

26 พฤศจิกายน 2562
09.00 – 16.00 น.

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในยุคแห่งการแข่งขันเช่นนี้!! การขายสินค้าด้วยฝีมือเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ **“การขายด้วยหัวใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความเต็มที่และเต็มใจให้บริการ”** เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความประทับใจและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจาก ลูกค้ามีความต้องการ และได้รับข้อมูลข่าวสารมากขึ้น สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารคือ ทำอย่างไรจึงจะเรียกว่า **“พนักงานขายหัวใจบริการ”** หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีในการมีจิตสำนึกในการบริการ (**Service Mind**) ค้นพบเทคนิคในการเข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การจัดการกับลูกค้า เสริมเทคนิคการขายสินค้าอย่างมืออาชีพ ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสรรสร้างงานขายและงานบริการอันโดดเด่นตรงใจลูกค้า เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการขายและการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
2. เพื่อได้ทราบหลักการยุทธวิธีและเทคนิคด้านการบริการอย่างมืออาชีพ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ได้จริง ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนา

Module 1: สร้าง DNA สายพันธุ์ใหม่ในการบริการ

1. **Service Attitude** ที่พนักงานขาย...พึงควรมี
2. การสร้าง **DNA** ของ **Service Attitude** ด้วยการเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
3. กิจกรรม - การสร้าง **DNA** ของ **Service Attitude** ผ่านการวิเคราะห์ความคาดหวังลูกค้า
4. กระตุก กระตุ้น และ ปรับเปลี่ยน **Service Attitude**

Module 2: บริการด้วยหัวใจใคร ใครก็รักคุณ

5. องค์ประกอบการบริการ - เรียนรู้องค์ประกอบของงานบริการ เพื่อสร้างงานบริการให้ตรงใจลูกค้า
6. **สุดยอดบริการให้โดนใจลูกค้า- เพื่อสร้างความประทับใจไม่รู้ลืม**
 - 6.1 การต้อนรับและทักทาย
 - 6.2 กาสอบถามความต้องการของลูกค้า
 - 6.3 การดำเนินการ



- 6.4 การส่งลูกค้า
7. การวิเคราะห์ประเภทลูกค้าที่หลากหลาย
8. การบริการกับลูกค้าในแต่ละประเภท พร้อมเทคนิคเพิ่มเติม
9. กิจกรรม: การให้บริการกับลูกค้าหลากหลายรูปแบบ (พร้อมเทคนิคเพิ่มเติม)
 - ฝึกฝนทักษะการฟัง เน้นในเรื่องการฟังลูกค้าจบ และให้เข้าใจก่อนตอบไม่ทีกักค้ำถามและตอบไปแบบผิดๆ
10. คำพูดที่ควรใช้ในการให้บริการลูกค้า- ฝึกฝนคำพูดด้วยจริง
11. กิจกรรม "เข้าอกเข้าใจลูกค้า"- เน้นการปฏิบัติอย่างเข้าใจลูกค้า (ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างดีเลิศ)
12. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณผู้อบรมต้องการเรียนรู้

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายในวันที่ 26 พฤศจิกายน 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! ชำระภายในวันที่ 11 พฤศจิกายน 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:

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 คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479 พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท ส่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

HIPO Training and Consultancy Co., Ltd.
Telephone: 02-615-4499, 02-615-4477-8
Fax: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2
Website: www.hipotraining.co.th
E-mail: hipotraining@gmail.com
ID Line: hipotraining
Facebook: www.facebook.com/HIPOTraining

อบรม, สัมมนา, งานขาย, การตลาด, พนักงานขาย, หัวใจบริการ