

หลักสูตร การบริการหลังการขายอย่างเป็นระบบ

***** เน้นการฝึกปฏิบัติ และ การทำ Workshop *****

วิทยากร: ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

ปริญญาเอก การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
ปริญญาโท การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
ประสบการณ์ทำงาน ที่ปรึกษาอาวุโสด้านการพัฒนาบุคลากร/วิทยากร
บริษัท ดิง เพาเวอร์ ดีวตี้ ฟรี จำกัด (พัฒนาบุคลากรมากกว่า 3,500 คน)
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล / นักวิเคราะห์วางแผนระบบการฝึกอบรม
และการพัฒนาบุคลากร กลุ่มบริษัท ดิง เพาเวอร์ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล กรุ๊ป จำกัด

20 พฤศจิกายน 2561

09.00 – 16.00 น.

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมผู้ให้บริการ ช่างเทคนิค พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ พนักงานประสานงานบริการ พนักงานสนับสนุนการขาย ได้เรียนรู้เทคนิคในการเข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การจัดการกับลูกค้า ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการหลังการขายให้ตรงใจลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาให้ลูกค้า เมื่อลูกค้าโกรธ เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการยุทธวิธีและเทคนิคด้านการบริการหลังการขาย อย่างเป็นระบบ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนา:

1. ความสำคัญของการบริการหลังการขาย ในมุมมองของลูกค้า และ ธุรกิจ
2. ความต้องการ และ ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการหลังการขาย
3. การบริการหลังการขายอย่างเป็นระบบ
 - a. กระบวนการทำงาน
 - b. ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า
 - c. มาตรฐานการทำงาน
 - d. เอกสารในการบริการหลังการขาย
 - e. การเตรียมตัวก่อนไปให้บริการลูกค้า
4. การพัฒนาพนักงานบริการ
 - a. การอ่านและเข้าใจลูกค้า
 - b. การสร้างความยืดหยุ่นให้กับลูกค้า
 - c. ทักษะในการฟัง
 - d. ทักษะการพูดอย่างมีศิลปะ
 - e. การควบคุมอารมณ์ ไม่ปล่อยใจไปตามความต้องการของลูกค้า
 - f. การพัฒนาความรู้และความชำนาญ
 - g. การสร้างการยอมรับจากลูกค้า เพื่อสร้างความร่วมมือให้มากที่สุด
 - h. ศิลปะการสร้างความปลอดภัยให้กับลูกค้า กรณีลูกค้าเรียกร้องมากๆ

5. การพัฒนาทีม

- การแบ่งงานระหว่างทีมงาน
- การประสานงาน ระหว่างทีมงาน กรณีที่แยกกันทำงาน
- การบริหารความขัดแย้ง
- การสอนงานให้แก่กัน
- การสร้างขวัญและกำลังใจร่วมกัน
- การระบายความเครียด

6. เรียนรู้มารยาทและลักษณะท่าทางในการให้บริการ (Posture)

7. เทคนิคการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าโกรธ (Customer Complaint Management)

8. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณผู้อบรมต้องการเรียนรู้

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2561					
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 5 พฤศจิกายน 2561 (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 สาขาพหลโยธิน 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 ถนนสุขุมวิทจรัญ 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, บริหาร, ขอร้องเรียน, แก้ปัญหา, หลังการขาย