



หลักสูตร พฤติกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

(Excellent Service Behavior)

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

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

21 ธันวาคม 2561

09.00 – 16.00 น.

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

***สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม**

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบัน ทุกองค์กรให้ความสำคัญต่อการบริการเป็นอย่างยิ่ง ทั้งการให้บริการกับเพื่อนร่วมงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อ ทั้งแบบพบหน้ากัน และพบกันทางโทรศัพท์ การให้บริการยังเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความน่าเชื่อถือและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่เข้ามาติดต่อ เนื่องจากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของเรามีความต้องการมากขึ้น และเกี่ยวเนื่องประสบการณ์จากภาพธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงยิ่งขึ้นโดยเฉพาะด้านบริการ ความต้องการได้รับการบริการจึงสูงขึ้นตามไปด้วย สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารคือ พฤติกรรมการบริการที่เป็นเลิศ เป็นอย่างไร หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมผู้ให้บริการ ได้เรียนรู้เทคนิคในการเข้าใจถึงพฤติกรรมการให้บริการลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การจัดการกับลูกค้า รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ถูกต้องต่อการเข้าถึงการเป็นผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่นตรงใจลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าโกรธ เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้สร้างความเข้าใจในจิตวิทยาการบริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้สร้างทัศนคติที่ถูกต้องต่อการเป็นผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้สร้างจิตสำนึกแห่งคุณภาพและพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ ขจัดพฤติกรรมขยะ
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. การแสดงออกซึ่งความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการเมื่อแรกพบ
2. การแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้นที่จะให้บริการเสมอ
3. การฉลาดที่จะสนองความต้องการของผู้รับบริการก่อนการร้องขอ
4. การแสดงออกซึ่งความอ่อนน้อมถ่อมตน และการให้เกียรติผู้รับบริการ
5. การอดทน อดกลั้น ให้อภัย และการควบคุมอารมณ์ต่อผู้รับบริการที่มีปัญหา
6. การแสดงออกซึ่งความรับผิดชอบต่อนหน้าที่พึงมีต่อตนเองและต่อองค์กร
7. การให้บริการด้วยจิตสำนึกแห่งคุณภาพ (Quality Conscious)



8. การให้บริการด้วยพลังแห่งแรงบันดาลใจในตนเอง โดยไม่ต้องอาศัยสิ่งจูงใจใด ๆ
9. การสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง
10. การมองเห็นคุณค่าแห่งการเป็นมนุษย์ของผู้อื่นที่ทัดเทียมกันกับตนเอง
11. การมีความสุขความพอใจในการเป็นผู้ให้บริการผู้อื่น
12. การแสดงออกซึ่งการมุ่งพัฒนาพฤติกรรมบริการของตนอยู่เสมอ
13. สรุปคำถาม-คำตอบ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 21 ธันวาคม 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 6 ธันวาคม 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:

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 คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิท แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

โทรศัพท์ 02-615-4499, 02-615-4477-78

โทรสาร 02-615-4479

เว็บไซต์ www.hipotraining.com

อีเมล hipotraining@gmail.com

เฟสบุ๊ค www.facebook.com/HIPOtraining



บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซี จำกัด
HIPO TRAINING & CONSULTANCY CO.,LTD.

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, เทคนิคการบริการให้โดนใจลูกค้า, การบริการอย่างมืออาชีพ, การสร้างการบริการที่โดนใจลูกค้า