



จ่ายเพียง...**6,000** บาท !!! (ภายใน ม.ค. 62)

รับสิทธิ์ !!!

- **อบรม 2 ท่าน** ได้ทุกหลักสูตร (ม.ค.-มี.ย.62)
- **พร้อมรับ ส่วนลดพิเศษ** สำหรับหลักสูตรต่อไป

## 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 อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี  
จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพมากกว่า 30 ปี

**21 มกราคม 2562**

**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. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้สร้างจิตสำนึกแห่งคุณภาพและพฤติกรรมการบริการที่เป็นเลิศ ขจัดพฤติกรรมชยะ
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

#### หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. การแสดงออกซึ่งความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการเมื่อแรกพบ
2. การแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้นที่จะให้บริการเสมอ
3. การฉลาดที่จะสนองความต้องการของผู้รับบริการก่อนการร้องขอ
4. การแสดงออกซึ่งความอ่อนน้อมถ่อมตน และการให้เกียรติผู้รับบริการ



5. การอดทน อดกลั้น ให้อภัย และการควบคุมอารมณ์ต่อผู้รับบริการที่มีปัญหา
6. การแสดงออกซึ่งความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ๆพึงมีต่อตนเองและต่อองค์กร
7. การให้บริการด้วยจิตสำนึกแห่งคุณภาพ (Quality Conscious)
8. การให้บริการด้วยพลังแห่งแรงบันดาลใจในตนเอง โดยไม่ต้องอาศัยสิ่งจูงใจใด ๆ
9. การสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง
10. การมองเห็นคุณค่าแห่งการเป็นมนุษย์ของผู้อื่นที่ทัดเทียมกันกับตนเอง
11. การมีความสุขความพอใจในการเป็นผู้ให้บริการผู้อื่น
12. การแสดงออกซึ่งการมุ่งพัฒนาพฤติกรรมบริการของตนอยู่เสมอ
13. สรุปคำถาม-คำตอบ

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด



**HOT PROMOTION**

จ่ายเพียง...6,000 บาท !!! (ภายใน ม.ค. 62)

รับสิทธิ์ !!!

- **อบรม 2 ท่าน** ได้ทุกหลักสูตร (ม.ค.-มิ.ย.62)
- **พร้อมรับ ส่วนลดพิเศษ** สำหรับหลักสูตรต่อไป

### อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

| ชำระภายในวันที่ <b>21 มกราคม 2562</b> |        |                   |              |                               |
|---------------------------------------|--------|-------------------|--------------|-------------------------------|
| ค่าสัมมนา                             | VAT 7% | หัก ณ ที่จ่าย 3 % | รวมจ่ายสุทธิ | กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย |
| 3,500.00                              | 245.00 | 105.00            | 3,640.00     | 3,745.00                      |

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

#### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
โทรศัพท์ 02-615-4499, 02-615-4477-78  
โทรสาร 02-615-4479  
เว็บไซต์ [www.hipotraining.com](http://www.hipotraining.com)  
อีเมล [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)  
เฟสบุ๊ค [www.facebook.com/HIPOtraining](http://www.facebook.com/HIPOtraining)

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, เทคนิคการบริการให้โดนใจลูกค้า, การบริการอย่างมืออาชีพ, การสร้างการบริการที่โดนใจลูกค้า