



Service Mind and Service Excellence

"บริการอย่างประทับใจ ไม่ไกลเกินฝัน"

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 อินเทลลิสม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี
จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพมากกว่า 30 ปี

25 ตุลาคม 2562

09.00 – 16.00 น.

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

*สถานที่การจัดสัมมนาอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในยุคการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงเช่นนี้ "บริการให้โดนใจลูกค้า" เป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อการแข่งขันและรักษา ลูกค้าไว้ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจให้บริการหรือธุรกิจขายสินค้า ลูกค้าในยุคนี้มีความต้องการมากขึ้น สินค้าในท้องตลาดก็ไม่แตกต่างกันมากนัก สิ่งที่จะเป็นอาวุธสร้างความเป็นเลิศให้ธุรกิจ คือ การบริการให้โดนใจลูกค้า หลักสูตร "Service Mind and Service Excellence" จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมผู้ให้บริการ ได้เรียนรู้เทคนิคในการ เข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่นตรงใจลูกค้า เมื่อจบการอบรม ผู้เข้า สัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการยุทธวิธีและเทคนิคด้านการบริการให้โดนใจลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนา

1. "Service Mind" นั้นสำคัญไฉน? ทำไมต้องเราต้องเน้นการบริการ เพิ่มพิเศษ: ลักษณะพิเศษของการบริการที่ พนักงานที่ให้บริการจำเป็นต้องรู้ (9 วิธีสุดยอดเทคนิคการจัดการมนุษย์ เพื่อสร้างพลังใจอันแข็งแกร่งในการให้บริการ)
2. พฤติกรรม ความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบัน (เรียนรู้และเข้าใจพฤติกรรมลูกค้าในยุคนี้ เพื่อรับมือได้อย่างมืออาชีพ)
3. ความคาดหวัง ความพอใจลูกค้า เพื่อตอบสนองใจตรงจุดตรงใจ
4. สร้าง "Service Excellence" และเสริมสร้างคุณภาพการบริการสู่ความสำเร็จ (เรียนรู้เรื่องการสร้างบริการที่เป็นเลิศให้ประทับใจลูกค้าและเสริมสร้างคุณภาพในงานบริการ เพราะ การบริการคือ สิ่งที่ลูกค้าต้องการเป็นอย่างยิ่ง)
5. องค์ประกอบบริการ (เรียนรู้องค์ประกอบของงานบริการ เพื่อสร้างงานบริการให้ตรงใจลูกค้า)
6. สุดยอดบริการให้โดนใจลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจไม่รู้ลืม
7. บริการกระชับมิตร สร้างความรู้สึกเพื่อนบริการเพื่อน
8. กิจกรรม "เข้าอกเข้าใจลูกค้าและบริการอย่างประทับใจ"- เน้นการปฏิบัติอย่างเข้าใจลูกค้า (ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างดีเลิศ)



9. คุณสมบัติ บุคลิกภาพ EQ ผู้ให้บริการ – เรียนรู้เพื่อปรับปรุงตนเอง
10. ปรับตัวผู้ให้บริการ บริการด้วยใจ (“Service Mind”)
11. กรณีศึกษา “บริการอย่างไรวิญญาน” – เรียนรู้แล้วนำมาประยุกต์ป้องกันปัญหาให้องค์กร
12. กิจกรรม “สิ่งที่จะทำต่อไปให้องค์กรหลังจากอบรม”- Action Plan
13. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่ผู้เข้าอบรมต้องการเรียนรู้

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ็ปต์แทนซี จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 25 ตุลาคม 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	-	-	-	-	-
พิเศษ! ชำระภายใน 10 ตุลาคม 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	-	-	-	-	-

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8

ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ็ปต์แทนซี จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบบชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
2. ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ็ปต์แทนซี จำกัด (สำนักงานใหญ่)
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ็ปต์แทนซี จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ็ปต์แทนซี 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, Service Mind, Service Excellence, ลูกค้า,ประทับใจ, หลักการ, เทคนิค, พนักงาน,