



Super Service Excellence (การบริการขั้นเยี่ยม)

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

30 เมษายน 2562

09.00 – 16.00 น.

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

**สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม*

หลักการและเหตุผล

ในยุคปัจจุบันการบริการถือเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความน่าเชื่อถือและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจากในปัจจุบันลูกค้ามีความต้องการที่หลากหลาย และการแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรุนแรงมากขึ้น สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารคือจะบริการอย่างไรจึงจะเรียกว่า “การบริการขั้นเยี่ยม” เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ ได้เรียนรู้เทคนิค...การบริการขั้นเยี่ยม... สร้างความเข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้ การจัดการกับลูกค้าแต่ละประเภท ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่นตรงใจลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาให้ ลูกค้าเมื่อลูกค้าโกรธ เมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการบริการที่เรียกว่า...บริการขั้นเยี่ยม...ได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านบริการให้เป็นการบริการขั้นเยี่ยม
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

Module 1: กฎแห่งสำคัญของ....การบริการขั้นเยี่ยม

1. คำว่า....Super Service Excellence
2. บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของการบริการ
3. เรียนรู้และเข้าใจ...พฤติกรรมของลูกค้าแต่ละประเภท
4. เทคนิคการรับมือลูกค้าในแต่ละประเภท
5. ขั้นตอนการให้บริการ...สู่การเป็นนักบริการขั้นเยี่ยมด้วยการบริการแบบ GIDC

6. เทคนิคการบริการชั้นเยี่ยม

- การสังเกตลูกค้า
- รู้ความต้องการของลูกค้า
- วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า
- เข้าใจสถานการณ์ของลูกค้า

7. กิจกรรม...บริการอย่างไรถึงเรียกว่า...การบริการชั้นเยี่ยม”

Module 2: บริการที่ใช้....ครองใจลูกค้า

8. เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ...เพื่อการเป็นนักบริการชั้นเยี่ยม

- การพูด
- ภาษา
- น้ำเสียง
- การฟัง

9. สร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการ...

10. เรียนรู้มารยาท บุคลิกภาพ และลักษณะท่าทาง

11. การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า

- ตั้งแต่แรกพบจนลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก

12. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเจอลูกค้าร้องเรียน

13. กิจกรรม...บริการที่ใช้...ครองใจลูกค้า

14. Role play...การแก้ไขปัญหา...สร้างความประทับใจให้ลูกค้า

(สร้างบทบาทสมมติ สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงในงานบริการ)

15. กิจกรรม “การประเมินผลและการวิเคราะห์ตนเอง”

16. สรุป คำถามและคำตอบ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน วันที่ 30 เมษายน 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 15 เมษายน 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	-	-	-	-	-



บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
HIPO TRAINING & CONSULTANCY CO.,LTD.

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
2. ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ 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

บริการ, ชั้นเยี่ยม, Super Service Excellenc , จัดคอร์สเรียน, ทัศนคติ, พฤติกรรม, ประสิทธิภาพ,สัมมนา,หลักสูตร, อบรม