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

Super Service Excellence
(การบริการชั้นเยี่ยม)

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษฎาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด
บริษัท แอ๊บบอต ลาบอแรตอรีส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา
Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบอริงเกอร์ อินเกลไฮม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี
จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพกว่า 30 ปี

8 มกราคม 2563
09.00 – 16.00 น.
**** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**
*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในยุคปัจจุบัน**การบริการ**ถือเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความน่าเชื่อถือและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจากในปัจจุบันลูกค้ามีความต้องการที่หลากหลาย และการแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรุนแรงมากขึ้น สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารคือจะบริการอย่างไรจึงจะเรียกว่า "**การบริการชั้นเยี่ยม**" เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ ได้เรียนรู้เทคนิค...**การบริการชั้นเยี่ยม...** สร้างความเข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การจัดการกับลูกค้าแต่ละประเภท ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่นตรงใจลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าโกรธ เมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการบริการ**ที่เรียกว่า..บริการชั้นเยี่ยม...**ได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านบริการ**ให้เป็นการบริการชั้นเยี่ยม**
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

Module 1: กุญแจสำคัญของ....การบริการชั้นเยี่ยม

1. คำว่า**....Super Service Excellence**
2. บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของการบริการ
3. เรียนรู้และเข้าใจ...พฤติกรรมของลูกค้าแต่ละประเภท
4. เทคนิคการรับมือลูกค้าในแต่ละประเภท
5. ขั้นตอนการให้บริการ...สู่การเป็นนักบริการชั้นเยี่ยมด้วยการบริการแบบ GIDC
6. เทคนิคการบริการชั้นเยี่ยม
   - การสังเกตลูกค้า
   - รู้ความต้องการของลูกค้า
   - วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า
   - เข้าใจสถานการณ์ของลูกค้า
7. **กิจกรรม...บริการอย่างไรถึงเรียกว่า...การบริการชั้นเยี่ยม"**

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ้าท์แทนซี่ จำกัด 40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร: 0-26154499, 0-2615-4477-8 โทรสาร: 0-2615-4479 อีเมล์: hipotraining@gmail.com , hipotraining@hotmail.com, info@hipotraining.com เว็บไซท์: www.hipotraining.co.th

Module 2: บริการที่ใช่....ครองใจลูกค้า

8. เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ...เพื่อการเป็น**นักบริการชั้นเยี่ยม**
   - การพูด
   - ภาษา
   - น้ำเสียง
   - การฟัง
9. สร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการ...
10. เรียนรู้มารยาท บุคลิกภาพ และลักษณะท่าทาง
11. การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า
    - ตั้งแต่แรกพบจนลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก
12. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเจอลูกค้าร้องเรียน
13. กิจกรรม...บริการที่ใช่...ครองใจลูกค้า
14. **Role play...การแก้ไขปัญหา...สร้างความประทับใจให้ลูกค้า**
    (สร้างบทบาทสมมุติ สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงในงานบริการ)
15. **กิจกรรม "การประเมินผลและการวิเคราะห์ตนเอง"**
16. สรุป คำถามและคำตอบ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ้าท์แทนซี่ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายในวันที่ 8 มกราคม 2563					
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 24 ธันวาคม 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	**3,400.00**	238.00	102.00	**3,536.00**	3,638.00

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

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ้าท์แทนซี่ จำกัด
โทรศัพท์: 02-615-4499, 02-615-4477-8
แฟกซ์: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2
เวปไซต์: www.hipotraining.co.th
อีเมล์: hipotraining@gmail.com
ไอดี ไลน์: hipotraining
เฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOtraining

บริการ, ขั้นเยี่ยม, Super Service Excellenc , ขจัดข้อร้องเรียน, ทัศนคติ, พฤติกรรม,ประเภทลูกค้า,สัมมนา,หลักสูตร, อบรม