

# Service Excellence with E.Q

## พัฒนางานบริการให้เป็นเลิศด้วยความฉลาดทางอารมณ์

### วิทยากร: ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด  
อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตราแม่ลิ)  
ประสบการณ์ระดับงานบริหารและเป็นผู้เชี่ยวชาญการวางแผนงาน และพัฒนาระบบงาน  
ที่ใคร ๆ ต้องถามถึงทั้งในวงการมากกว่า 25 ปี

18 กุมภาพันธ์ 2563

09.00 – 16.00 น.

\*\* โรงแรม โกลด์ออร์คิด วิกาวดีฯ-สุทธิสาร กรุงเทพฯ

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันนี้การแข่งขันของธุรกิจไม่เพียงแต่การมุ่งที่สร้างหรือผลิตสินค้าที่ดีมีคุณภาพสู่สายตาลูกค้าเท่านั้น อีกสิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงคือ การพัฒนาทักษะด้านการบริการและการสร้างความประทับใจของพนักงานให้เกิดขึ้นในสายตาของลูกค้าหรือให้ลูกค้ารู้สึกและสัมผัสได้ในการมาติดต่อแต่ละครั้ง เพราะสิ่งนี้ถือว่าเป็นเสน่ห์หรือความสำคัญต่อการรับรู้ว่าคุณภาพหรือธุรกิจนั้นให้ความสำคัญแก่ลูกค้ามากน้อยเพียงใด หลักสูตรนี้ได้พัฒนาและออกแบบขึ้นมาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และฝึกฝนการปรับทัศนคติ การสร้างกำลังใจ ตลอดจนทักษะการบริการ การสนทนา การแนะนำสินค้า การวางตัวของพนักงานเพื่อให้เกิดความเกิดความเหมาะสมและที่สำคัญจะต้องการเกิด **ความประทับใจไม่ลืม** ของลูกค้า

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักถึงความเป็นตัวแทนที่ดีของบริษัทในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในสายตาของลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำ EQ และ IQ ไปประยุกต์ใช้ในงานบริการทั้งภายนอกและภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้ไปพัฒนาตนเองและเสริมประสิทธิภาพของตนเองให้โดดเด่นยิ่งขึ้น

#### หัวข้อการบรรยาย

1. กิจกรรม Work shop
  - พนักงานในดวงใจลูกค้าต้องเป็นอย่างไร
2. มุมมองพนักงานที่มีต่อลูกค้า
3. มุมมองที่ลูกค้ามีต่อพนักงาน
4. การบริการนั้นสำคัญไฉน
5. พฤติกรรมและความคาดหวังของลูกค้า
6. กิจกรรม บทบาทสมมติสถานการณ์จำลอง พนักงานกับการบริการมืออาชีพช่วงที่ 1
  - ฝึกการปฏิบัติจากทักษะของพนักงานพร้อมคำแนะนำของผู้เข้าอบรมและวิทยากร
7. ขั้นตอนการบริการอย่างมืออาชีพ
  - ก่อนการบริการ
  - ขณะการบริการ

- หลังการบริการ
- 8. การวางตัวในขณะการบริการเพื่อความเหมาะสมกับลูกค้า
  - การทักทาย ต้อนรับ
  - กิริยาท่าทางการวางตัว
  - การพูดและการสนทนา
  - การพาลูกค้าชมสินค้าตัวอย่าง
  - การสอบถามความเห็นลูกค้า
- 9. กิจกรรม **บทบาทสมมติสถานการณ์จำลอง พนักงานกับการบริการมืออาชีพช่วงที่ 2**
  - ฝึกปฏิบัติทักษะพนักงานจากสิ่งทิวทัศน์ที่ได้แนะนำไปพร้อมการเสนอแนะความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมและวิทยากรจากการแสดงบทบาทสมมติของผู้เข้าอบรม
- 10. บุคลิกภาพภายใน
  - ทักษะคิด แนวคิด
  - การพัฒนาอีคิว (EQ)
- 11. กระบวนการสร้างสรรค์การบริการแบบมืออาชีพ
- 12. การพัฒนามุมมองความคิดของนักบริการ
- 13. การสร้างเสน่ห์แห่งความจดจำของพนักงานที่มีต่อลูกค้า
- 14. สิ่งที่จะพัฒนาตนเองเพื่อการยกระดับการบริการให้แก่ลูกค้า
- 15. สรุป คำถาม และ คำตอบ

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

<b>ชำระภายใน 18 กุมภาพันธ์ 2563</b>					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
<b>บุคคลทั่วไป</b>	<b>3,900.00</b>	273.00	117.00	<b>4,056.00</b>	4,173.00
<b>สมาชิก HIPO</b>	<b>3,700.00</b>	259.00	111.00	<b>3,848.00</b>	3,959.00
<b>พิเศษ! ชำระภายใน 30 มกราคม 2563 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)</b>					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
<b>บุคคลทั่วไป</b>	<b>3,700.00</b>	259.00	111.00	<b>3,848.00</b>	3,959.00
<b>สมาชิก HIPO</b>	<b>3,400.00</b>	238.00	102.00	<b>3,536.00</b>	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 ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
และแฟกซ์ใบ 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 ถนนสุขุมวิท 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](https://www.facebook.com/HIPOtraining)

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, Service Excellence with E.Q, การพัฒนาทักษะด้านการบริการ, การพัฒนามุมมองความคิดของนักบริการ