



ทักษะการสื่อสารงานบริการ

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด
บริษัท แอ็บบอด ลามอแรตอริส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา
Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เมอริ่งเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี
จากประสบการณ์โดยตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพมากกว่า 30 ปี

5 กุมภาพันธ์ 2563

09.00 – 16.00 น.

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

**สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในยุคแห่งการบริการเช่นนี้ “การบริการอย่างมืออาชีพ” เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความน่าเชื่อถือ และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจาก ลูกค้ามีความต้องการมากขึ้น และธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงยิ่งขึ้น สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารคือ จะบริการอย่างไรจึงจะเรียกว่า “การบริการอย่างมืออาชีพ” หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ได้เรียนรู้เทคนิคในการเข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่นตรงใจลูกค้า เทคนิคการสื่อสารผ่านการใช้คำพูดและน้ำเสียงที่สร้างความรู้สึกที่ดีกับลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าไม่พอใจหรือโกรธ และการโน้มน้าวลูกค้าให้เห็นด้วยกับข้อเสนอ ตลอดจนการประสานงานภายในเพื่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้การวิเคราะห์และเข้าใจความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการยุทธวิธีและเทคนิคด้านการบริการอย่างมืออาชีพ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ฝึกฝนเทคนิคการสื่อสารกับลูกค้าเพื่อสร้างความเข้าใจได้ชัดเจน ถูกต้อง และยอมรับข้อเสนออย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการบริการภายในองค์กรผ่านวิธีการประสานงานกับฝ่ายต่างๆให้เกิดผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการอบรม

1. ความสำคัญของการบริการ – ต่อลูกค้า ต่อบริษัท และต่อตนเอง
2. พฤติกรรม ความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบัน
(เรียนรู้และเข้าใจพฤติกรรมและความคาดหวังของลูกค้าในยุคนี้ เพื่อรับมือได้อย่างมืออาชีพ)
3. ลักษณะพิเศษของการบริการที่พนักงานที่ให้บริการจำเป็นต้องรู้
(9 วิธีสุดยอดเทคนิคการจัดการมนุษย์ เพื่อสร้างพลังใจอันแข็งแกร่งในการให้บริการ)
4. คุณภาพบริการสู่ความสำเร็จ (เรียนรู้เรื่องคุณภาพ เพราะคุณภาพบริการคือ สิ่งที่ลูกค้าต้องการเป็นอย่างยิ่ง)
5. ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า – ทั้งภายในและภายนอก เพื่อสร้างความประทับใจไม่รู้ลืม
6. เทคนิคการสื่อสาร – การพูด การใช้น้ำเสียง ร่วมกับทักษะการฟัง
 - กรณีการให้บริการ ในภาวะปกติ
 - กรณีลูกค้าไม่พอใจหรือร้องเรียน (Complaint Handling Technique)



7. ตัวอย่างคำพูดที่ควรใช้ในการให้บริการลูกค้า/ คำพูดที่ควรหลีกเลี่ยง/ การปฏิเสธแบบสุภาพ
8. กิจกรรม “เข้าอกเข้าใจลูกค้า”- เน้นการปฏิบัติอย่างเข้าใจลูกค้า
(ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างดีเลิศ)
9. คุณสมบัติ ขีดความสามารถ และ EQ ของผู้ให้บริการ – เรียนรู้เพื่อปรับปรุงตนเอง
10. ปรับตัวผู้ให้บริการ บริการด้วยใจ (Service Mind)
11. บริการภายในเสริมสร้างบริการภายนอก - เน้นย้ำความสำคัญของบริการภายในที่มีต่อการบริการภายนอก
การสื่อสาร การประสานงานให้เกิดผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ
12. กิจกรรม “สิ่งที่จะนำไปปฏิบัติหลังจากอบรม” - Commitment
13. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณเข้าอบรมต้องการเรียนรู้

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 5 กุมภาพันธ์ 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 21 มกราคม 2560 (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 บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
 ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
 และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
 พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทวิจิตร แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
 โทรศัพท์ 02-615-4499, 02-615-4477-78
 โทรสาร 02-615-4479
 เว็บไซต์ www.hipotraining.co.th
 อีเมล hipotraining@gmail.com
 เฟสบุ๊ค www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, การสื่อสาร, Service, ทักษะการสื่อสาร, การสื่อสารงานบริหาร, บริการ