



# การสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

(Customer Service Communication)

“สื่อสารอย่างประทับใจ คือหัวใจของการบริการ”

## วิทยากร: ดร. ธวีธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด  
อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตราแม่ลิ)  
และผ่านงานด้านการขายและการตลาดจาก Marriott Royal Garden Resorts Group  
รวมประสบการณ์การทำงานด้านการขาย การตลาดและการบริการมากกว่า 25 ปี

8 เมษายน 2563

09.00 – 16.00 น.

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

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการและเหตุผล

การสื่อสารกับลูกค้าในการบริการ เป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างลูกค้ากับองค์กร ยิ่งสื่อสารมีประสิทธิภาพเท่าไร ก็ยิ่งช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีมากขึ้นเป็นลำดับ รวมถึงการบริการที่ดีและการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพด้วย ในปัจจุบันจึงพบว่า ทุกองค์กรได้มุ่งให้ความสำคัญต่อการสื่อสารด้านบริการกับลูกค้าอย่างมาก ดังนั้น พนักงานทุกคน โดยเฉพาะผู้ให้บริการติดต่อกับลูกค้า ต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานบริการลูกค้ามากยิ่งขึ้นและสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำซึ่งการให้บริการอย่างดีเลิศ

หลักสูตรนี้“การสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ” จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมผู้ให้บริการ ได้เรียนรู้เทคนิคในการให้บริการที่ดีเลิศด้วยการสื่อสารอย่างเข้าใจลูกค้ามากขึ้น ได้สัมผัสแนวทางการสื่อสารอย่างเป็นระบบ ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสื่อสารด้านบริการให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของลูกค้า เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านนี้ได้ด้วยตนเอง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้และความเข้าใจเรื่องการสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

### หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. บริการนั้นสำคัญไฉน? ทำไมต้องเราต้องเน้นการบริการ  
เพิ่มพิเศษ: ลักษณะพิเศษของการบริการที่พนักงานที่ให้บริการจำเป็นต้องรู้  
(8 วิธีสุดยอดเทคนิคการจัดการมนุษย์ เพื่อสร้างพลังใจอันแข็งแกร่งในการให้บริการ)
2. พฤติกรรม ความต้องการของลูกค้าในยุคปัจจุบัน
3. ความคาดหวัง ความพอใจลูกค้า เพื่อตอบสนองใจตรงจุดตรงใจ
4. คุณภาพบริการสู่ความสำเร็จ

5. องค์ประกอบการบริการ
6. สดุดยอดบริการให้โดนใจลูกค้า สร้างความประทับใจไม่รู้ลืม
7. บริการกระชับมิตร สร้างความรู้สึกเพื่อนบริการเพื่อน
8. กิจกรรม "เข้าอกเข้าใจลูกค้า"- เน้นการปฏิบัติอย่างเข้าใจลูกค้า (ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างดีเลิศ)
9. คุณสมบัติ บุคลิกภาพ EQ ผู้ให้บริการ – เรียนรู้เพื่อปรับปรุงตนเอง
10. ปรับตัวผู้ให้บริการ บริการด้วยใจ ("Service Mind")
11. กรณีศึกษา "บริการอย่างไรวิญญาณ" – เรียนรู้แล้วนำมาประยุกต์ป้องกันปัญหาในห้องค์กร
12. บริการภายในเสริมสร้างบริการภายนอก- เน้นย้ำความสำคัญของบริการภายในที่มีต่อการบริการภายนอก
  - การสื่อสาร
  - การประสานงาน
  - การสร้างทีมงานให้แข็งแกร่ง
13. กิจกรรม "สร้างทีม" – เรียนรู้การทำงานของทีม เพื่อมุ่งสู่บริการแห่งความเป็นเลิศ
14. กิจกรรม "สิ่งที่จะทำต่อไปในห้องค์กรหลังจากอบรม"- Action Plan
15. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณผู้อบรมต้องการเรียนรู้

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

### อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 8 เมษายน 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 มีนาคม 2563 (โอนเงิน หรือ แพกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
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 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 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย 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](http://www.facebook.com/HIPOtraining)

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, การสื่อสาร, การบริการที่เป็นเลิศ, สื่อสารอย่างประทับใจ, หัวใจของการสื่อสาร