



Customer Delight

เพื่อการบริการลูกค้าอย่างเหนือชั้น

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

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

9 ธันวาคม 2563

เวลา 09.00 น. – 16.00 น.

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

การบริการด้วยสายสัมพันธ์กับลูกค้าโดยเฉพาะ **Customer Delight** ได้ทวีความสำคัญมากขึ้นในยุคนี้ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขายสินค้าหรือธุรกิจให้บริการ หากธุรกิจใดไม่เน้นการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ธุรกิจนั้นย่อมสูญหายไปจากโลกของการแข่งขันอย่างแน่นอน เนื่องจากความสัมพันธ์กับธุรกิจ เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ลูกค้าใช้ในการเลือกที่จะซื้อหรือไม่ซื้อสินค้า ใช้นหรือไม่ใช้บริการกับธุรกิจหนึ่งๆ

หลักสูตรนี้จึงพัฒนาขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ เข้าถึงพฤติกรรมของ Customer Delight วิธีการค้นหาความต้องการที่แท้จริง เทคนิคการสร้าง Customer Delight เพื่อสร้างความจงรักภักดี รวมถึงวิธีการรักษาฐาน Customer Delight ผ่านการทำกิจกรรม Role Play และ Workshop เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกคิด ฝึกปฏิบัติจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้งานได้จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงความต้องการของ Customer Delight อย่างแท้จริง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ทราบถึงวิธีการสร้างบริการที่เหนือว่า (Customer Delight) เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้าสูงสุด
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนบริหารและรักษาฐาน Customer Delight ในจงรักภักดีต่อองค์กร
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

Module 1 เข้าถึง เข้าใจ ธรรมชาติของ Customer Delight

1. พฤติกรรมและความต้องการของ Customer Delight ในยุค....แห่งการแข่งขัน
- 2. กิจกรรม Workshop : ค้นหาความต้องการ....เพื่อสร้าง Customer Delight**
- 3. ความสำคัญของ Customer Delight ในยุคแห่งการแข่งขัน**
- 4. ทำยังไงให้เป็น.....Customer Delight?**
- 5. สิ่งสำคัญที่นักบริการต้องมีในการสร้าง Customer Delight**
6. กิจกรรม Workshop : ค้นหาตัวตน....สู่การสร้าง Customer Delight



Module 2 สร้าง Customer Delight สู่ความประทับใจไม่รู้ลืม

7. การสร้าง Customer Delight เพื่อสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร
8. **กิจกรรม : การสร้าง Customer Delight เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า**
9. **5 เทคนิคการสร้างสัมพันธ์สู่....การสร้าง Customer Delight**
 - บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ
 - รับฟังถึงปัญหาและเป็นที่ปรึกษาให้กับลูกค้า
 - วางแผนการติดตามลูกค้าไม่ให้ออกไป...เพื่อไม่ให้ลูกค้ารู้สึกอึดอัด
 - สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ
 - สร้างความยืดหยุ่นกับลูกค้า
10. การพิจารณาข้อดีและข้อพึงระวัง ของ Customer Delight
11. **กิจกรรม Role Play บริการอย่างเหนือชั้นสร้างความประทับใจไม่รู้ลืม**
12. การบริหารบริการเพื่อรักษาฐาน Customer delight
13. Customer Delight ที่ขัดต่อนโยบายขององค์กร
 - ลูกค้าเรียกร้องมากเกินไปขัดต่อนโยบายบริษัท
14. กรณีศึกษา วิธีแก้ไขปัญหาลูกค้าเรียกร้องมากเกินไปแต่เราไม่สามารถให้ได้
15. ถาม – ตอบ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 9 ธันวาคม 2563					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	4,500.00	315.00	135.00	4,680.00	4,815.00
สมาชิก HIPO	4,300.00	301.00	129.00	4,472.00	4,601.00
พิเศษ! ชำระภายใน 25 มกราคม 2563 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	4,300.00	301.00	129.00	4472.00	4,601.00
สมาชิก HIPO	4,000.00	280.00	120.00	4,160.00	4,280.00

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

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ 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



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

ไอดีไลน์: hipotraining

เฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, ความประทับใจ , บริการลูกค้า , Delight , Customer Delight , งานบริการ , สร้างความประทับใจ , พนักงานบริการ