

หลักสูตร Service beyond Expectation

วิทยากร: ดร.ธธีรธร ธีรขวัญโรจน์

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

25 มิถุนายน 2563

09.00 – 16.00 น.

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในยุคแห่งการบริการเช่นนี้ "การบริการอย่างมืออาชีพ" เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความน่าเชื่อถือ และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจาก ลูกค้ามีความต้องการมากขึ้น และธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงยิ่งขึ้น สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารคือ จะบริการอย่างไรจึงจะเรียกว่า "บริการอย่างไร..ที่เกินความคาดหวัง"

หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ ได้เรียนรู้เทคนิคในการ เข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การจัดการกับลูกค้า ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่นตรงใจ ลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าโกรธ เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอด ความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้จักอย่างลึกซึ้งถึงความคาดหวังใหม่ ๆ ของลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความสามารถเจาะลึกการบริการขั้นสูง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้ศึกษาในหลักสูตรนี้ ในขณะปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

หัวข้อการฝึกอบรม

Module 1: ลูกค้า..... ในมุมมองใหม่ๆ

1. เปิดกรู ความคาดหวังใหม่ๆ.....ของลูกค้า
2. กิจกรรม: ก้าวต่อไป ให้เกินความคาดหวังของลูกค้า
3. Customer Voice ต่อ การบริการของพนักงาน ในปัจจุบัน
4. มิติของการให้บริการเฉพาะราย (Personalized)
5. กิจกรรม: บริการลูกค้า แบบ Personalized
6. ครองใจลูกค้าด้วย 8 กฎเหล็กแห่งการบริการ

Module 2: เจาะลึกการบริการขั้นสูง

7. **Functional and Emotional Services**
8. กิจกรรม: "บริการด้วย Functional and Emotional Services"
9. ภาพรวมการบริการ Service Process ทั้งการขาย และ การบริการ
 - การนำลูกค้าเข้าสู่การสนทนา...อย่างธรรมชาติ
 - การเป็นนักฟัง นักถาม และ นักวิเคราะห์



- การรายคาถา..... เข้าสู่การให้บริการ การขาย และ การแก้ปัญหา อย่างคมชัด
- การจบการสนทนา.....ด้วยไมตรีจิตอย่างจริงใจ

10. กิจกรรม: ลงมือปฏิบัติ Service Process

11. Proactive service เพื่อมุ่งสู่ Zero Defects

12. กิจกรรม: วิเคราะห์การสนทนาจริง

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 25 มิถุนายน 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 11 มิถุนายน 2563 (โอนเงินหรือแฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
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 ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบบของบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
2. ชำระด้วยเช็คส่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิท 21 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ 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

ไอดี โวลล์: hipotraining

เฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOTraining

อบรม, สัมมนา, ขายตลาด, บริการ, คัดทักษะเฉพาะทาง, หัวหน้างาน, ผู้บริการ, การบริการ, ความคาดหวัง, มืออาชีพ, Service

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด 40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิท 21 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

โทร: 0-26154499, 0-2615-4477-8 โทรสาร: 0-2615-4479 อีเมล: hipotraining@gmail.com, hipotraining@hotmail.com, info@hipotraining.com เว็บไซต์: www.hipotraining.co.th