



## เทคนิคการลดข้อผิดพลาดในงานบริการ

### วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

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

**24 สิงหาคม 2563**

**09.00 – 16.00 น.**

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

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการและเหตุผล:

ปัจจุบันงานบริการเป็นงานที่มีความสำคัญกับทุกองค์กร เป็นเรื่องยากที่พนักงานบริการจะประสบความสำเร็จในอาชีพงานบริการได้ทุกคน คุณสมบัติที่พนักงานบริการทุกคนควรมี นอกจากการบริการที่ประทับใจนักบริการต้องคำนึงถึงข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นและเทคนิควิธีการที่จะลดข้อผิดพลาดในงานบริการ หากนักบริการสามารถทำได้ครบทุกจุด ก็จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้จนไม่รู้ลืม

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้พนักงานทุกฝ่ายงาน ได้เรียนรู้เทคนิคการบริการให้ประทับใจลูกค้า และเทคนิคการลดความผิดพลาดในงานบริการ รวมทั้งการพัฒนาดตนเองให้ทำงานได้อย่างถูกใจนาย และ โดนใจลูกค้า จนสามารถพัฒนาจุดอ่อนและเสริมสร้างจุดแข็งของตน รวมทั้งเคล็ดลับอื่นๆ ที่จะทำให้ผู้อบรมได้เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเองเมื่อปฏิบัติงานจริง

### วัตถุประสงค์:

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจแนวคิด และ หลักการในการลดข้อผิดพลาดในงานบริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจและตระหนักถึงสำคัญของการบริการและสามารถสร้างบริการที่เป็นเลิศได้
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาดตนเองและลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

### หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนา:

#### **Module 1: ความสำคัญของงานบริการ**

1. หัวใจสำคัญของการเป็นนักบริการที่ดี
  - สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
  - สร้างการสื่อสารประสานงานให้ทรงพลัง
  - สร้างกระบวนการทำงานไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด
2. เตรียมตัว เตรียมใจ เตรียมความพร้อม...สร้างบริการขั้นเยี่ยม
3. วิเคราะห์ลูกค้า...ค้นหาความต้องการที่แท้จริงเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการบริการ
4. **กิจกรรม Workshop ค้นหาความต้องการลูกค้าเพื่อตอบสนองให้ตรงใจ**
5. **ขั้นตอนการบริการมัดใจลูกค้าให้อยู่หมัด...!!!**
  - รักแรกพบ...ด้วยการสร้างความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรก
  - การตั้งคำถาม...เพื่อหาความต้องการลูกค้าอย่างตรงจุด



- การจับประเด็นการฟัง...อย่างเข้าใจ
- ลงมือทำ...ด้วยหัวใจบริการ (**Service Mind**)
- ทบทวน สรุป พร้อมกล่าว "คำขอบคุณ"

**6. กิจกรรม Role Play บริการให้โดนใจลูกค้า**

**7. สร้างบุคลิกภาพเสริมบริการให้มีเสน่ห์**

- จุดสำคัญ คน ลูกค้า การสื่อสาร กระบวนการ
- ประเด็นสำคัญ

**Module 2: การบริการเพื่อความสำเร็จ...**

**8. ข้อผิดพลาดที่นักบริการมักประสบ**

- ปัญหาจากการสื่อสาร
- ปัญหาจากการไม่วางแผน

**9. ตัวอย่าง ข้อผิดพลาดในงานบริการ**

**10. เทคนิคการลดข้อผิดพลาดในงานบริการด้วยความคิดเชิงรุก**

- การวางแผนด้วยหลัก P D C A
- การสื่อสารอย่างสมบูรณ์ด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ
- การจัดลำดับความสำคัญของงานอย่างเป็นระบบ
- จุดวิกฤต

**11. กิจกรรม Workshop เทคนิคการลดข้อผิดพลาดอย่างได้ผลในงานบริการ**

**12. สูตร 3 A แห่งความสำเร็จในงานบริการไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด**

**13. เทคนิคการป้องกันข้อผิดพลาดไม่ให้เกิดซ้ำอีก !!!**

**14. สรุป คำถามและคำตอบ**

**ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด**

**อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)**

<b>ชำระภายใน 24 สิงหาคม 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 10 สิงหาคม 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 สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
  - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
 ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479 พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
2. ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0  
**บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด**  
**40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว



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

**รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:**

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด

โทรศัพท์: 02-615-4499, 02-615-4477-8

แฟกซ์: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2

เว็บไซต์: [www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)

อีเมล: [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)

ไอดีไลน์: hipotraining

เฟสบุ๊ค: [www.facebook.com/HIPOtraining](https://www.facebook.com/HIPOtraining)

อบรม, สัมมนา, บริการ, เทคนิค, ข้อผิดพลาด, ลดข้อผิดพลาด, แก้ไขปัญหา