

# พนักงานขาย...หัวใจบริการ

## Service-minded Sales Persons

### วิทยากร: พท.ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด  
อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตรามะลิ)  
ประสบการณ์ระดับงานบริหารและเป็นผู้เชี่ยวชาญการวางแผนงาน และพัฒนาระบบงาน  
ที่ใคร ๆ ต้องถามถึงทั้งวงการมากกว่า 25 ปี

8 มกราคม 2564  
09.00 – 16.00 น.

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

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

#### หลักการและเหตุผล

ในยุคแห่งการแข่งขันเช่นนี้!! การขายสินค้าด้วยฝีมือเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ "การขายด้วยหัวใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความเต็มใจและเต็มใจให้บริการ" เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความประทับใจ และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจาก ลูกค้ามีความต้องการ และได้รับข้อมูลข่าวสารมากขึ้น สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารคือ ทำอย่างไรจึงจะเรียกว่า "พนักงานขายหัวใจบริการ" หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีในการมีจิตสำนึกในการบริการ (Service Mind) ค้นพบเทคนิคในการเข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การจัดการกับลูกค้า เสริมเทคนิคการขายสินค้าอย่างมืออาชีพ ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสรรสร้างงานขายและงานบริการอันโดดเด่นตรงใจลูกค้า เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการขายและการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
2. เพื่อได้ทราบหลักการยุทธวิธีและเทคนิคด้านการบริการอย่างมืออาชีพ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ได้จริง ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

#### หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนา

##### **Module 1: สร้าง DNA สายพันธุ์ใหม่ในการบริการ**

1. Service Attitude ที่พนักงานขาย...พึงควรมี
2. การสร้าง DNA ของ Service Attitude ด้วยการเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
3. กิจกรรม - การสร้าง DNA ของ Service Attitude ผ่านการวิเคราะห์ความคาดหวังลูกค้า
4. กระตุก กระตุ้น และ ปรับเปลี่ยน Service Attitude

##### **Module 2: บริการด้วยหัวใจ .....ใคร ใครก็รักคุณ**

5. องค์ประกอบการบริการ - เรียนรู้องค์ประกอบของงานบริการ เพื่อสร้างงานบริการให้ตรงใจลูกค้า
6. สุดยอดบริการให้โดนใจลูกค้า- เพื่อสร้างความประทับใจไม่รู้ลืม

- 6.1 การต้อนรับและทักทาย
- 6.2 การสอบถามความต้องการของลูกค้า
- 6.3 การดำเนินการ
- 6.4 การส่งลูกค้า
7. การวิเคราะห์ประเภทลูกค้าที่หลากหลาย
8. การบริการกับลูกค้าในแต่ละประเภท พร้อมเทคนิคเพิ่มเติม
9. กิจกรรม: การให้บริการกับลูกค้าหลากหลายรูปแบบ (พร้อมเทคนิคเพิ่มเติม)
  - ฝึกฝนทักษะการฟัง เน้นในเรื่องการฟังลูกค้าจบ และให้เข้าใจก่อนตอบไม่ทักท้วงคำถามและตอบไปแบบผิตๆ
10. คำพูดที่ควรใช้ในการให้บริการลูกค้า- ฝึกฝนคำพูดด้วยจริง
11. กิจกรรม "เข้าอกเข้าใจลูกค้า"- เน้นการปฏิบัติอย่างเข้าใจลูกค้า (ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างดีเลิศ)
12. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณเข้าอบรมต้องการเรียนรู้

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ราคาต่ออบรมสัมมนา / ท่าน					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<b>3,900.00</b>	273.00	117.00	<b>4,056.00</b>	4,173.00
สมาชิก HIPO	<b>3,700.00</b>	259.00	111.00	<b>3,848.00</b>	3,959.00
<b>ราคาพิเศษ !!! ขำระค่าอบรมสัมมนา ก่อนวันอบรม 15 วัน</b>					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<b>3,700.00</b>	259.00	111.00	<b>3,848.00</b>	3,959.00
สมาชิก HIPO	<b>3,400.00</b>	238.00	102.00	<b>3,536.00</b>	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  
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0  
**บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด**  
**40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
Telephone: 02-615-4499, 02-615-4477-8  
Fax: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2  
Website: [www.hipottraining.co.th](http://www.hipottraining.co.th)  
E-mail: [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)  
Facebook: [www.facebook.com/HIPOtraining](http://www.facebook.com/HIPOtraining)

อบรม, สัมมนา, งานขาย, การตลาด, พนักงานขายหัวใจบริการ