

กลยุทธ์พิชิตใจลูกค้าในงานบริการ (Service Mind)

วิทยากร: วรรณรีย์ บัสมบูรณ์

ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
Internal Audit ISO ที่ บริษัท กรุงเทพมหานครเอกสารจำกัด
หัวหน้าฝ่ายบริการลูกค้า (Customer Service Section Head) ดูแลส่วนงานบริการลูกค้า
และมีประสบการณ์ในการการจัดเก็บเอกสารด้วยระบบมาตรฐานสากล
มากกว่า 18 ปี

12 พฤษภาคม 2564

09.00 – 16.00 น.

** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

บางคนอาจคิดว่า การบริการไม่จำเป็น เพราะสินค้าของเราดีมีมาตรฐาน แต่อยากบอกว่า ปัจจุบันคู่แข่งชั้นในธุรกิจมีมากมาย การบริการลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญที่มีอาจมองข้ามได้ เพราะบางครั้งสินค้าของเราที่สามารถทำรายได้ได้นั้น หากบริการที่ไม่ประทับใจ บุคลิกภาพของพนักงาน การควบคุมอารมณ์ในการบริการลูกค้า การใช้คำพูด การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หรือเมื่อลูกค้าร้องเรียน อาจเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถพิชิตใจลูกค้าได้ การตัดสินใจในการตกลงซื้อของลูกค้า บางครั้งมาจากความพอใจในสิ่งแวดล้อมอย่างอื่นมากกว่าตัวสินค้า สินค้าจริง ๆ ที่ผลิตก็ต้องได้ตามมาตรฐานอยู่แล้ว การบริการที่จะให้ลูกค้าประทับใจที่จะทำให้ได้มาตรฐานอย่างไร เพื่อลูกค้าไม่ร้องเรียน และยังใช้บริการกับเรา สามารถเพิ่มฐานลูกค้าจากการบอกต่อได้โดยไม่ต้องโฆษณา ลูกค้าจะโฆษณาให้เราเอง

หัวใจของงานบริการ (Service Mind) จะเกิดกับบุคคลที่มีอาชีพบริการ หรือทุกคนในองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธุรกิจนั้น เราต้องสร้างหลายด้านประกอบกัน รวมถึงแนวทางของการมีทัศนคติในการคิดดี คิดบวก บางคนใช้หลักการคิดบวกในการดำเนินชีวิต ในการทำงาน อันที่จริงงานบริการจะเป็นเลิศได้นั้น เราต้องพัฒนาบุคลากรด้านการคิดบวก คิดเชิงสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้น และความมีจิตบริการ (Service mind)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อการสร้างบุคลิกภาพในงานบริการให้ลูกค้าประทับใจและความสำคัญของงานบริการในองค์กร
2. เพื่อเพื่อเข้าใจการบริการลูกค้า มารยาทที่ควรปฏิบัติ และไม่ควรปฏิบัติในการบริการลูกค้า (Do & Don't) สามารถไปประยุกต์ใช้ในงานบริการได้
3. เพื่อเข้าใจการใช้คำพูด ภาษากาย น้ำเสียง การสื่อสารในงานบริการ ทั้งในส่วนของการพบลูกค้า การใช้คำพูดกับบุคคลที่มาติดต่อในองค์กรได้อย่างเหมาะสม
4. เพื่อสามารถนำแนวทางการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้และการให้คำแนะนำกับบุคคลที่มาติดต่อกับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. เรียนรู้ความสำคัญ และความหมายของงานบริการ และจิตบริการ (Service Mind)
2. เรียนรู้ความสำคัญของการที่เรบริการเพื่อองค์กร "ทำไมเราต้องสร้างงานบริการให้ลูกค้าประทับใจ"
3. เรียนรู้ปัจจัยสู่ความสำเร็จในงานบริการที่เป็นเลิศโดยที่ทุกส่วนงานเป็นส่วนสำคัญในองค์กร
4. เรียนรู้แนวคิดในการมีจิตบริการ (Service Mind) และการเป็นมืออาชีพในงานบริการ

5. เรียนรู้ความคาดหวังของลูกค้าที่มาติดต่อทั้งลูกค้าภายใน และภายนอก
6. เรียนรู้ทัศนคติเชิงบวกในงานบริการ หลักการของ 4 ป.(เปิด ปรับ เปลี่ยน ปฏิบัติ)
7. เรียนรู้บุคลิกภาพในงานบริการที่เหมาะสมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
8. เรียนรู้มารยาทที่ควรปฏิบัติ และไม่ควรปฏิบัติในการบริการลูกค้า (Do & Don't) สามารถไปประยุกต์ใช้ในงานบริการได้
9. เรียนรู้การควบคุมอารมณ์และการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน
10. เรียนรู้การสื่อสาร การสนทนาทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพและการพูด ภาษากาย น้ำเสียงในงานบริการที่เหมาะสม
11. การพูดปฏิเสธอย่างมีศิลปะและการแนะนำเมื่อมีบุคคลมาติดต่องานในองค์กร
12. เรียนรู้การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานบริการและการให้คำแนะนำกับบุคคลที่มาติดต่ออย่างมีประสิทธิภาพ
13. สรุป ถาม-ตอบ และการสร้าง Commitment ที่ดีในงานบริการ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ราคาค่าธรรมเนียม / ท่าน					
ประเภท	ค่าธรรมเนียม	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
ราคาพิเศษ !!! ข้าราชการค่าธรรมเนียม ก่อนวันอบรม 15 วัน					
ประเภท	ค่าธรรมเนียม	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 พร้อมระบบชื่อบริษัท 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 ถนนสุขุมวิทจรัญญ์ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

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

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, Service Mind , พิชิตใจลูกค้า , บริการเป็นเลิศ