



# Customer Delight

## เพื่อการบริการลูกค้าอย่างเหนือชั้น

### วิทยากร: พท.ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด

อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตรามะลิ)

และผ่านงานด้านการขายและการตลาดจาก Marriott Royal Garden Resorts Group

รวมประสบการณ์การทำงานด้านการขาย การตลาดและการบริการมากกว่า 25 ปี

11 กุมภาพันธ์ 2564

เวลา 09.00 น. – 16.00 น.

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

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

#### หลักการและเหตุผล

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

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

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงความต้องการของ Customer Delight อย่างแท้จริง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ทราบถึงวิธีการสร้างบริการที่เหนือกว่า (Customer Delight) เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้าสูงสุด
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนบริหารและรักษารฐาน 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
  - วางแผนการติดตามลูกค้าไม่ให้บ่อยไป...เพื่อไม่ให้ลูกค้ารู้สึกอึดอัด
  - สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ
  - สร้างความยืดหยุ่นกับลูกค้า
10. การพิจารณาข้อดีและข้อพึงระวัง ของ Customer Delight
11. **กิจกรรม Role Play บริการอย่างเหนือชั้นสร้างความประทับใจไม่รู้ลืม**
12. การบริหารบริการเพื่อรักษารฐาน Customer delight
13. Customer Delight ที่ขัดต่อนโยบายขององค์กร
  - ลูกค้าเรียกร้องมากเกินไปขัดต่อนโยบายบริษัท
14. กรณีศึกษา วิธีแก้ไขปัญหาลูกค้าเรียกร้องมากเกินไปแต่เราไม่สามารถให้ได้
15. ถาม – ตอบ

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ราคาค่าอบรมสัมมนา / ท่าน					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
<b>บุคคลทั่วไป</b>	<b>4,500.00</b>	315.00	135.00	<b>4,680.00</b>	4,815.00
<b>สมาชิก HIPO</b>	<b>4,300.00</b>	301.00	129.00	<b>4,472.00</b>	4,601.00
ราคาพิเศษ !!! ชำระค่าอบรมสัมมนา ก่อนวันอบรม 15 วัน					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
<b>บุคคลทั่วไป</b>	<b>4,300.00</b>	301.00	129.00	<b>4,472.00</b>	4,601.00
<b>สมาชิก HIPO</b>	<b>4,000.00</b>	280.00	120.00	<b>4,160.00</b>	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 ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
 และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479  
 พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
2. ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0  
**บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด**  
**40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิท แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป 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](http://www.hipotraining.co.th)  
 อีเมล: [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)  
 ไลน์: [hipotrainingเฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOTraining](https://www.facebook.com/HIPOTraining)

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