



# Professional Customer Service

## วิทยากร: พท.ดร. ธธีร์ธ ธีรขวัญโรจน์

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

19 มีนาคม 2564

09.00 – 16.00 น.

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

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการและเหตุผล

ในยุคแห่งการบริการเช่นนี้ “การบริการอย่างมืออาชีพ” เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความน่าเชื่อถือ และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจาก ลูกค้ามีความต้องการมากขึ้น และธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงยิ่งขึ้น สิ่งที่เป็นค่าถามอยู่ในใจผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารคือ จะบริการอย่างไรจึงจะเรียกว่า “การบริการอย่างมืออาชีพ” หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ ได้เรียนรู้เทคนิคในการเข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การจัดการกับลูกค้า ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่นตรงใจลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าโกรธ เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการยุทธวิธีและเทคนิคด้านการบริการอย่างมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

### หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. บทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานบริการ
2. เรียนรู้และเข้าใจลูกค้าประเภทต่างๆ รวมถึงการรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท
3. ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า –รวมถึงทักษะการฟัง เน้นในเรื่องการฟังลูกค้าจบ และให้เข้าใจก่อนตอบไม่ ทักทักคำถามและตอบไปแบบผิดๆ (ทั้งทางโทรศัพท์และพบตัว)
4. กิจกรรม Role Play “บริการอย่างมืออาชีพ”  
(ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เน้นการเรียนรู้ลูกค้า และทำความเข้าใจลูกค้า เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างดีเลิศ
5. การใช้คำพูดที่เหมาะสมในการให้บริการลูกค้า
6. ตัวอย่างคำพูดที่ควรใช้ในการให้บริการลูกค้า
7. เทคนิคการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าโกรธ (Customer Complaint Handling)
8. เรียนรู้มารยาทและลักษณะท่าทาง บุคลิกภาพ และทัศนคติ
9. กิจกรรม “แก้ปัญหาให้ลูกค้า”- เน้นการปฏิบัติอย่างเข้าใจปัญหาและให้คำตอบที่ลูกค้าพึงพอใจ  
(ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้)
10. กิจกรรม “สิ่งที่จะทำต่อไปในห้องครหลังจากอบรม”- Action Plan
11. กิจกรรม “การประเมินผลและการวิเคราะห์ตนเอง”
12. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณเข้าอบรมต้องการเรียนรู้



## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

### อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ประเภท	ค่าสัมมนา	ราคาต่ออบรมสัมมนา / ท่าน			กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
		VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	
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
<b>ราคาพิเศษ !!! ชำระค่าอบรมสัมมนา ก่อนวันอบรม 15 วัน</b>					
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:

- โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
  - ธนาคารกรุงเทพ สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
  - 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
- ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
- 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**
- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
โทรศัพท์: 02-615-4499, 02-615-4477  
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, งานบริการ, Professional Customer Service, การบริการ, มีอาชีพ, เทคนิค, แก้ปัญหา, ลูกค้าโกรธ