

# Super Service Excellence (การบริการชั้นเยี่ยม)

## วิทยากร: พท.ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

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

7 ตุลาคม 2564  
09.00 – 16.00 น.

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

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการและเหตุผล

ในยุคปัจจุบันการบริการถือเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความน่าเชื่อถือและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจากในปัจจุบันลูกค้ามีความต้องการที่หลากหลาย และการแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรุนแรงมากขึ้น สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารคือจะบริการอย่างไรจึงจะเรียกว่า "การบริการชั้นเยี่ยม" เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ ได้เรียนรู้เทคนิค...การบริการชั้นเยี่ยม... สร้างความเข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การจัดการกับลูกค้าแต่ละประเภท ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่นตรงใจลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าโกรธ เมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการบริการที่เรียกว่า..บริการชั้นเยี่ยม...ได้ด้วยตนเอง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านบริการให้เป็นการบริการชั้นเยี่ยม
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

### หัวข้อการบรรยายและ Workshop

#### **Module 1: ภูมูแจสำคัญของ....การบริการชั้นเยี่ยม**

1. คำว่า....Super Service Excellence
2. บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของการบริการ
3. เรียนรู้และเข้าใจ...พฤติกรรมของลูกค้าแต่ละประเภท
4. เทคนิคการรับมือลูกค้าในแต่ละประเภท
5. ขั้นตอนการให้บริการ...สู่การเป็นนักบริการชั้นเยี่ยมด้วยการบริการแบบ GIDC
6. เทคนิคการบริการชั้นเยี่ยม
  - การสังเกตลูกค้า
  - รู้ความต้องการของลูกค้า
  - วิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า
  - เข้าใจสถานการณ์ของลูกค้า

## 7. กิจกรรม...บริการอย่างไรถึงเรียกว่า...การบริการชั้นเยี่ยม” Module 2: บริการที่ใช่....ครองใจลูกค้า

### 8. เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ...เพื่อการเป็นนักบริการชั้นเยี่ยม

- การพูด
- ภาษา
- น้ำเสียง
- การฟัง

### 9. สร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการ...

### 10. เรียนรู้มารยาท บุคลิกภาพ และลักษณะท่าทาง

### 11. การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า

- ตั้งแต่แรกพบจนลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก

### 12. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเจอลูกค้าร้องเรียน

### 13. กิจกรรม...บริการที่ใช่...ครองใจลูกค้า

### 14. Role play...การแก้ไขปัญหา...สร้างความประทับใจให้ลูกค้า

(สร้างบทบาทสมมติ สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงในงานบริการ)

### 15. กิจกรรม “การประเมินผลและการวิเคราะห์ตนเอง”

### 16. สรุป คำถามและคำตอบ

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ราคาค่าอบรมสัมมนา / 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
ราคาพิเศษ !!! ชำระค่าอบรมสัมมนา ก่อนวันอบรม 15 วัน					
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:

- 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 คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด และ Scan ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com) พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
- ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
- หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0  
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด  
**40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**
- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด

โทรศัพท์: 02-615-4477

Hotline: 086-3183151-2

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

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

ไลน์: hipotraining



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

DSmart  
TRAINING

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

บริการ, ชั้นเยี่ยม, Super Service Excellenc , จัดคอร์สเรียน, ทัศนคติ, พฤติกรรม, ประเภทลูกค้า, สัมมนา, หลักสูตร, อบรม