

## TRAINING OUTLINE

# หลักสูตร ยกระดับการบริการชั้นสูง

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

## PRINCIPLES

ปัจจุบันนี้การแข่งขันของธุรกิจไม่เพียงแต่การมุ่งที่สร้างหรือผลิตสินค้าที่ดีมีคุณภาพสู่สายตาลูกค้าเท่านั้น อีกสิ่งหนึ่งที่องค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญไม่แพ้กัน คือ การพัฒนาทักษะด้านการบริการและการสร้างความประทับใจของพนักงานให้เกิดขึ้นในสายตาลูกค้าหรือให้ลูกค้ารู้สึกและสัมผัสได้ในการมาติดต่อแต่ละครั้ง เพราะสิ่งนี้ถือว่าเป็น เสน่ห์ หรือความสำคัญต่อการรับรู้ว่าองค์กรหรือธุรกิจนั้นให้ความสำคัญแก่ลูกค้ามากน้อยเพียงใด หลักสูตรนี้ได้พัฒนาและออกแบบขึ้นมาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และฝึกทักษะการบริการ การสนทนา การแนะนำสินค้า การวางตัวของพนักงานเพื่อให้เกิดความเกิดความเหมาะสมและที่สำคัญจะต้องการเกิดความ ประทับใจไม่รู้ลืม ของลูกค้า

## OBJECTIVES

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติกรสนทนา การวางตัวและเทคนิคการนำเสนออย่างเหมาะสมระหว่างการสนทนากับลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักถึงความเป็นตัวแทนที่ดีของบริษัทในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในสายตาลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้ไปพัฒนาตนเองและเสริมประสิทธิภาพของตนเองให้โดดเด่นยิ่งขึ้น

## AREAS OF STUDY

1. กิจกรรม Work shop
  - พนักงานในดวงใจลูกค้าต้องเป็นอย่างไร
2. มุมมองพนักงานที่มีต่อลูกค้า
3. มุมมองที่ลูกค้ามีต่อพนักงาน

[www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)

4. การบริการนั้นสำคัญไฉน
5. พฤติกรรมและความคาดหวังของลูกค้า
6. กิจกรรม บทบาทสมมติสถานการณ์จำลอง พนักงานกับการบริการมืออาชีพช่วงที่ 1
  - ฝึกการปฏิบัติจากทักษะของพนักงานพร้อมคำแนะนำของผู้เข้าอบรมและวิทยากร
7. ขั้นตอนการบริการอย่างมืออาชีพ
  - ก่อนการบริการ
  - ขณะการบริการ
  - หลังการบริการ
8. การวางตัวในขณะการบริการเพื่อความเหมาะสมกับลูกค้า
  - การทักทาย ต้อนรับ
  - กิริยาท่าทางการวางตัว
  - การพูดและการสนทนา
  - การสอบถามความเห็นลูกค้า
9. กิจกรรม บทบาทสมมติสถานการณ์จำลอง พนักงานกับการบริการมืออาชีพช่วงที่ 2
  - ฝึกปฏิบัติทักษะพนักงานจากสิ่งที่วิทยากรได้แนะนำไปพร้อมการเสนอแนะความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมและวิทยากรจากการแสดงบทบาทสมมติของผู้เข้าอบรม
10. บุคลิกภาพภายใน
  - ทักษะคิด แนวนคิด
  - การพัฒนาอีคิว (EQ)
11. กระบวนการสร้างสรรค์การบริการแบบมืออาชีพ
12. การพัฒนามุมมองความคิดของนักบริการ
13. การสร้างเสน่ห์แห่งความจดจำของพนักงานที่มีต่อลูกค้า
14. สิ่งที่จะพัฒนาตนเองเพื่อการยกระดับการบริการให้แก่ลูกค้า
15. สรุป คำถาม และ คำตอบ

**หมายเหตุ** หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

การติดต่อ: 02-615-4499, 0-2615-4477-8 [hipotraining@hotmail.com](mailto:hipotraining@hotmail.com), [www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)