

การพัฒนาทักษะการบริการสำหรับ พนักงานขนส่งสินค้า

วิทยากร: ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด
อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตราแม่ลิ)
และผ่านงานด้านการขายและการตลาดจาก Marriott Royal Garden Resorts Group
รวมประสบการณ์การทำงานด้านการขาย การตลาดและการบริการมากกว่า 30 ปี

14 มีนาคม 2568

09.00 – 16.00 น.

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในยุคแห่งการบริการเช่นนี้ “การบริการลูกค้า” เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความน่าเชื่อถือและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจาก ลูกค้ามีความต้องการมากขึ้น และธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงยิ่งขึ้นสิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารคือ จะบริการอย่างไรให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและตอบสนองความต้องการได้ อีกทั้ง ในปัจจุบันยังมีช่องทางการบริการที่เพิ่มขึ้นมากมาย อาทิเช่น การบริการแบบพบตัว ทางโทรศัพท์ และ อื่นๆ ดังนั้น นักบริการจึงจำเป็นต้องเรียนรู้และเข้าใจเทคนิคและวิธีการบริการที่หลากหลายรูปแบบ

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ได้เรียนรู้เทคนิคในการเข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การจัดการกับลูกค้าระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่นตรงใจลูกค้า ได้เรียนรู้และฝึกฝนการปรับทัศนคติ การสร้างกำลังใจ ตลอดจนทักษะการบริการ การสนทนา การวางตัวของพนักงานเพื่อให้เกิดความเกิดความเหมาะสมและที่สำคัญจะต้องการเกิดความประทับใจไม่รู้ลืมของลูกค้า เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้และเข้าใจ บทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบในฐานะ “พนักงานขนส่งสินค้ามืออาชีพ”
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รู้เทคนิควิธีการในการพัฒนาทักษะลูกค้าสำหรับพนักงานขนส่งสินค้า...
3. เพื่อสร้างความประทับใจไม่รู้ลืม !!!
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้วิธีการใช้คำพูดกับลูกค้าในงานบริการ
5. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักถึงความเป็นตัวแทนที่ดีของบริษัทในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในสายตาลูกค้า

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

Module 1 : หัวใจสำคัญของการเป็นผู้ให้บริการอย่างมืออาชีพ

1. บทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบในฐานะ “พนักงานขนส่งสินค้ามืออาชีพ”
 - สงมอบคุณค่าให้ถึงมือลูกค้าอย่างครบถ้วน สมบูรณ์
 - บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
 - สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร
2. ช่องทางการบริการที่หลากหลาย...สร้างความประทับใจทุกจุด Touch point
 - พบตัว
 - โทรศัพท์

*****ทุกช่องทางล้วนเป็นหัวใจสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า*****

3. **ปรับมุมมอง... เปลี่ยนตัวเองสู่การเป็นนักบริการมืออาชีพ - Mindset ที่พนักงานขนส่งสินค้าจำเป็นต้องมี!!! ต้องมีในงานบริการ**

- คิดบวกต่อลูกค้า
- คิดบวกต่อองค์กร
- คิดบวกต่อหัวหน้า / เพื่อนร่วมงาน / ฝ่ายงาน
- คิดบวกต่อตัวเอง

4. ทักษะและความสามารถจำเป็นในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี (Competency)

5. **เข้าใจลูกค้าในการเข้าพบเพื่อส่งมอบสินค้าแก่ลูกค้า ให้ครบถ้วน สมบูรณ์**

- ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่หลากหลาย

6. **กิจกรรม Workshop วิเคราะห์ พฤติกรรม ความต้องการที่หลากหลาย**

7. **ลักษณะพิเศษของ "การบริการ" ที่จำเป็นต้องรู้**

(หลัก 9 ยอดมนุษย์ เทคนิคการจัดการมนุษย์ เพื่อสร้างพลังใจอันแข็งแกร่งในการให้บริการ)

Module 2 : เทคนิคการบริการลูกค้าสำหรับพนักงานขนส่งสินค้า...เพื่อสร้างความประทับใจไม่รู้ลืม !!!

8. **สร้างบริการให้เป็นระบบ...เพื่อพัฒนาทักษะการบริการให้เป็นเลิศ**

- ก่อนบริการ
- ขณะบริการ
- หลังบริการ

9. **เทคนิคบริการ 4 ขั้นตอน...สร้างบริการให้เป็นเลิศสำหรับพนักงานขนส่งสินค้า**

10. **เสริมสร้างบุคลิกภาพ...สู่การบริการที่เป็นเลิศ**

- บุคลิกภาพภายใน
- บุคลิกภาพภายนอก

11. **เทคนิคการใช้คำพูดในการบริการสำหรับพนักงานขนส่งสินค้า**

- ตัวอย่างคำพูด

12. **กิจกรรม Role Play... บริการอย่างเข้าอกเข้าใจ สร้างความประทับใจไม่รู้ลืม**

13. **ปฏิภาณไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่พนักงานขนส่งสินค้าจำเป็นต้องมี**

14. **เทคนิคการรับแรงกดดัน การควบคุมอารมณ์**

15. **สรุป คำถามและคำตอบ**

16.

โปรไฟฟ้า

ฟรีชอง 1

สมัครอบรม 3 ท่าน

ลดเหลือท่านละ 3,500.- บาท !!

Public Training

ฟรีชอง 2

สมัครอบรม 5 ท่าน จ่าย 4 ท่าน

Ins : 086-318-3151 Line @761mvpkn

ราคาท่านละ 3,900.- บาท

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	3,900.00	273.00	117.00	4,056.00	4,173.00
ราคาพิเศษ !!! ค่าระค่าอบรมสัมมนา ก่อนวันอบรม 15 วัน					
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

วิธีการชำระเงิน:

- โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ขอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479 พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน และชื่อหลักสูตร
- ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด
- หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
 - บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

- ✓ **Tel. :** 086-318-3152 หรือ 02-615-4477
- ✓ **E-mail :** hipotraining@gmail.com
- ✓ **Website :** www.hipotraining.co.th หรือ สแกน QR Code ด้านล่าง



- ✓ **ID Line@ :** @761mvknp หรือ สแกน QR Code ด้านล่าง

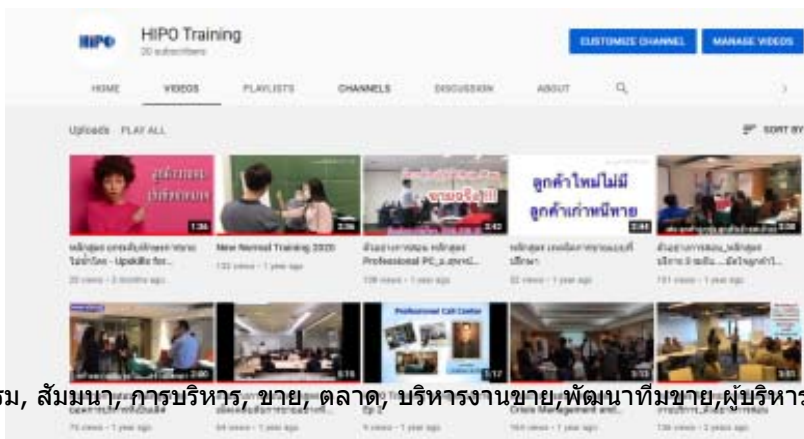


- ✓ **Facebook Fan page :** www.facebook.com/HIPOtraining หรือ สแกน QR Code ด้านล่าง



รับชมตัวอย่างการสอนเพิ่มเติมได้ที่

- ✓ **YouTube :** <https://www.youtube.com/user/hipotraining/videos>



อบรม, สัมมนา, การบริหาร, ขาย, ตลาด, บริหารงานขาย, พัฒนาทีมขาย, ผู้บริหารทีมขาย, ทีมขาย