

# Super Service Excellent (การบริการชั้นเยี่ยม)

## วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด

บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอริส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา

Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไลซ์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี

**10 มิถุนายน 2568**

**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 ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

### หัวข้อการบรรยายและ Workshop

#### **Module 1: กุญแจสำคัญของ....การบริการชั้นเยี่ยม**

1. คำว่า....Super Service Excellent
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

## โปรฟ้าผ่า

Public Training

โทร : 086-318-3151 Line @761mvknp

**เฟรียง 1**

**สมัครอบรม 3 ท่าน**

**ลดเหลือท่านละ 3,500.- บาท !!**

**เฟรียง 2**

**สมัครอบรม 5 ท่าน จ่าย 4 ท่าน**

\*\*\*ราคาท่านละ 3,900.- บาท\*\*\*

**ประกาศนียบัตร : บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ 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                      |
| <b>ราคาพิเศษ !!! ค่าระค่าอบรมสัมมนา 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                      |

**วิธีการชำระเงิน:**

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
  - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ขอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
  - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8

ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479

พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0  
**บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด**  
**40/81 ขอยอินทามระ 8 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

**รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:**

- ✓ **Tel. :** 086-318-3151
- ✓ **E-mail :** hipotraining@gmail.com
- ✓ **Website :** www.hipotraining.co.th หรือ สแกน QR Code ด้านล่าง



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

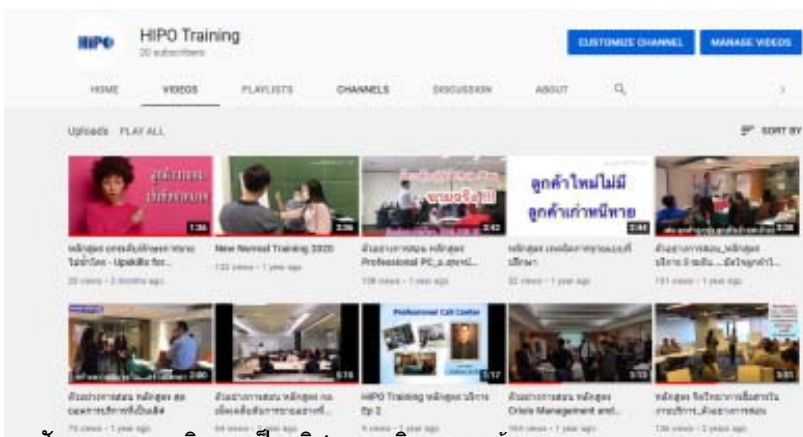


- ✓ **Facebook Fan page :** www.facebook.com/HIPOtraining หรือ สแกน QR Code ด้านล่าง



**รับชมตัวอย่างการสอนเพิ่มเติมได้ที่**

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



อบรม, สัมมนา, การบริการ, เป็นเลิศ, งานบริการ, ลูกค้า,