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

หลักสูตร พฤติกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

(Excellent Service Behavior)

วิทยากร: ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

ปริญญาเอก การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
ปริญญาโท การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
ประสบการณ์ทำงาน ที่ปรึกษาอาวุโสด้านการพัฒนาบุคลากร/วิทยากร
บริษัท **คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด (พัฒนาบุคลากรมากกว่า 3,500 คน)**
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล / นักวิเคราะห์วางแผนระบบการฝึกอบรม
และการพัฒนาบุคลากร กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด

26 พฤศจิกายน 2561
09.00 – 16.00 น.
**** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

***สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม**

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบัน ทุกองค์กรให้ความสำคัญต่อการบริการเป็นอย่างยิ่ง ทั้งการให้บริการกับเพื่อนร่วมงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อ ทั้งแบบพบหน้ากัน และพบกันทางโทรศัพท์ การให้บริการยังเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความน่าเชื่อถือและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่เข้ามาติดต่อ เนื่องจากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของเรามีความต้องการมากขึ้น และเก็บเกี่ยวประสบการจากภาพธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงยิ่งขึ้นโดยเฉพาะด้านบริการ ความต้องการได้รับการบริการจึงสูงขึ้นตามไปด้วย สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารคือ พฤติกรรมการบริการที่เป็นเลิศ เป็นอย่างไร หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมผู้ให้บริการ ได้เรียนรู้เทคนิคในการเข้าใจถึงพฤติกรรมการให้บริการลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การจัดการกับลูกค้า รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ถูกต้องต่อการเข้าถึงการเป็นผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่นตรงใจลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าโกรธ เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้สร้างความเข้าใจในจิตวิทยาการบริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้สร้างทัศนคติที่ถูกต้องต่อการเป็นผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้สร้างจิตสำนึกแห่งคุณภาพและพฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ ขจัดพฤติกรรมขยะ
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. การแสดงออกซึ่งความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการเมื่อแรกพบ
2. การแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้นที่จะให้บริการเสมอ
3. การฉลาดที่จะสนองความต้องการของผู้รับบริการก่อนการร้องขอ
4. การแสดงออกซึ่งความอ่อนน้อมถ่อมตน และการให้เกียรติผู้รับบริการ
5. การอดทน อดกลั้น ให้อภัย และการควบคุมอารมณ์ต่อผู้รับบริการที่มีปัญหา
6. การแสดงออกซึ่งความรับผิดชอบต่อหน้าที่ๆพึงมีต่อตนเองและต่อองค์กร
7. การให้บริการด้วยจิตสำนึกแห่งคุณภาพ (Quality Conscious)

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ้าท์แทนซี่ จำกัด 40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร: 0-26154499, 0-2615-4477-8 โทรสาร: 0-2615-4479 อีเมล์: hipotraining@gmail.com, hipotraining@hotmail.com, info@hipotraining.com เว็บไซท์: www.hipotraining.com

8. การให้บริการด้วยพลังแห่งแรงบันดาลใจในตนเอง โดยไม่ต้องอาศัยสิ่งจูงใจใด ๆ
9. การสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง
10. การมองเห็นคุณค่าแห่งการเป็นมนุษย์ของผู้อื่นที่ทัดเทียมกันกับตนเอง
11. การมีความสุขความพอใจในการเป็นผู้ให้บริการผู้อื่น
12. การแสดงออกซึ่งการมุ่งพัฒนาพฤติกรรมบริการของตนอยู่เสมอ
13. สรุปคำถาม-คำตอบ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ้าท์แทนซี่ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน **26 พฤศจิกายน 2561**					
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
สมาชิก HIPO	**3,700.00**	259.00	111.00	**3,848.00**	3,959.00
พิเศษ! ชำระภายใน 11 พฤศจิกายน 2561 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
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:
1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
   1.1 ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
   1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
   ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ้าท์แทนซี่ จำกัด
   และแฟ็กซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ทีจ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
   พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ้าท์แทนซี่ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 0-1055-48105-59-0
   บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ้าท์แทนซี่ จำกัด
   40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ้าท์แทนซี่ จำกัด
โทรศัพท์ 02-615-4499, 02-615-4477-78
โทรสาร 02-615-4479
เว็บไซท์ www.hipotraining.com
อีเมล์ hipotraining@gmail.com
เฟสบุ๊ค www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, เทคนิคการบริการให้โดนใจลูกค้า, การบริการอย่างมืออาชีพ, การสร้างการบริการที่โดนใจลูกค้า