



ยกระดับการบริการ **ขั้นสูง**

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด
บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอรีส์ จำกัด จากสหรัฐอเมริกา
Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เมอริทเคอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี
จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพมากกว่า 30 ปี

13 กุมภาพันธ์ 2563

09.00 – 16.00 น.

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันนี้การแข่งขันของธุรกิจไม่เพียงแต่การมุ่งที่สร้างหรือผลิตสินค้าที่ดีมีคุณภาพสู่สายตาลูกค้าเท่านั้น อีกสิ่งหนึ่งที่องค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญไม่แพ้กัน คือ การพัฒนาทักษะด้านการบริการและการสร้างความประทับใจของพนักงานให้เกิดขึ้นในสายตาลูกค้าหรือให้ลูกค้ารู้สึกและสัมผัสได้ในการมาติดต่อแต่ละครั้ง เพราะสิ่งนี้ถือว่าเป็น เสน่ห์ หรือ ความสำเร็จต่อการรับรู้ว่าคุณค่าหรือธุรกิจนั้นให้ความสำคัญแก่ลูกค้ามากน้อยเพียงใด หลักสูตรนี้ ได้พัฒนาและออกแบบขึ้นมาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และฝึกทักษะการบริการ การสนทนา การแนะนำสินค้า การวางตัวของพนักงานเพื่อให้เกิดความเกิดความเหมาะสมและที่สำคัญจะต้องการเกิด **ความประทับใจไม่รู้ลืม** ของลูกค้า

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติการสนทนา การวางตัวและเทคนิคการนำเสนออย่างเหมาะสมระหว่างการสนทนากับลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักถึงความเป็นตัวแทนที่ดีของบริษัทในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในสายตาลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้ไปพัฒนาตนเองและเสริมประสิทธิภาพของตนเองให้โดดเด่นยิ่งขึ้น

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. กิจกรรม Work shop

- พนักงานในดวงใจลูกค้าต้องเป็นอย่างไร

2. มุมมองพนักงานที่มีต่อลูกค้า

3. มุมมองที่ลูกค้ามีต่อพนักงาน

4. การบริการนั้นสำคัญไฉน

5. พฤติกรรมและความคาดหวังของลูกค้า

6. กิจกรรม บทบาทสมมติสถานการณ์จำลอง พนักงานกับการบริการมืออาชีพช่วงที่ 1

- ฝึกการปฏิบัติจากทักษะของพนักงานพร้อมคำแนะนำของผู้เข้าอบรมและวิทยากร

7. ขั้นตอนการบริการอย่างมืออาชีพ

- ก่อนการบริการ
- ขณะการบริการ
- หลังการบริการ

8. การวางตัวในขณะการบริการเพื่อความเหมาะสมกับลูกค้า



- การทักทาย ต้อนรับ
 - กิริยาท่าทางการวางตัว
 - การพูดและการสนทนา
 - การพาลูกค้าชมสินค้าตัวอย่าง
 - การสอบถามความเห็นลูกค้า
9. กิจกรรม **บทบาทสมมติสถานการณ์จำลอง พนักงานกับการบริการมืออาชีพช่วงที่ 2**
- ฝึกปฏิบัติทักษะพนักงานจากสิ่งที่วิทยากรได้แนะนำไปพร้อมการเสนอแนะความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมและวิทยากรจากการแสดงบทบาทสมมติของผู้เข้าอบรม
10. บุคลิกภาพภายใน
- ทัศนคติ แนวคิด
 - การพัฒนาอีคิว (EQ)
11. กระบวนการสร้างสรรค์การบริการแบบมืออาชีพ
12. การพัฒนามุมมองความคิดของนักบริการ
13. การสร้างเสน่ห์แห่งความจดจำของพนักงานที่มีต่อลูกค้า
14. สิ่งที่จะพัฒนาตนเองเพื่อการยกระดับการบริการให้แก่ลูกค้า
15. สรุป คำถาม และ คำตอบ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 13 กุมภาพันธ์ 2563					
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 29 มกราคม 2563 (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 ชอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
 ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
 และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
 พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิท 21 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

โทรศัพท์ 02-615-4499, 02-615-4477-78

โทรสาร 02-615-4479

เว็บไซต์ www.hipotraining.co.th

อีเมล hipotraining@gmail.com

เฟสบุ๊ค www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, การบริการ, บริการขั้นสูง, บริการประทับใจ