

Service beyond Expectation

วิทยากร: ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด
อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตราะลิ)
และผ่านงานด้านการขายและการตลาดจาก Marriott Royal Garden Resorts Group
รวมประสบการณ์การทำงานด้านการขาย การตลาดและการบริการมากกว่า 25 ปี

16 ตุลาคม 2563

09.00 – 16.00 น.

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในยุคแห่งการบริการเช่นนี้ "การบริการอย่างมืออาชีพ" เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความน่าเชื่อถือ และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจาก ลูกค้ามีความต้องการมากขึ้น และธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงยิ่งขึ้น สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารคือ จะบริการอย่างไรจึงจะเรียกว่า "บริการอย่างไร..ที่เกินความคาดหวัง"

หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ ได้เรียนรู้เทคนิคในการ เข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การจัดการกับลูกค้า ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่นตรงใจ ลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าโกรธ เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอด ความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้จักอย่างลึกซึ้งถึงความคาดหวังใหม่ ๆ ของลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความสามารถเจาะลึกการบริการขั้นสูง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้ศึกษาในหลักสูตรนี้ ในขณะที่ปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

หัวข้อการฝึกอบรม

Module 1: ลูกค้า..... ในมุมมองใหม่ๆ

1. เปิดกรู ความคาดหวังใหม่ๆ.....ของลูกค้า
2. กิจกรรม: ก้าวต่อไป ให้เกินความคาดหวังของลูกค้า
3. Customer Voice ต่อ การบริการของพนักงาน ในปัจจุบัน
4. มิติของการให้บริการเฉพาะราย (Personalized)
5. กิจกรรม: บริการลูกค้า แบบ Personalized
6. ครองใจลูกค้าด้วย 8 กฎเหล็กแห่งการบริการ

Module 2: เจาะลึกการบริการขั้นสูง

7. Functional and Emotional Services

8. กิจกรรม: "บริการด้วย Functional and Emotional Services"
9. ภาพรวมการบริการ Service Process ทั้งการขาย และการบริการ
 - การนำลูกค้าเข้าสู่การสนทนา...อย่างธรรมชาติ
 - การเป็นนักฟัง นักถาม และ นักวิเคราะห์



- การรายคาถา..... เข้าสู่การให้บริการ การขาย และ การแก้ปัญหา อย่างคมชัด
 - การจบการสนทนา.....ด้วยไมตรีจิตอย่างตั้งใจ
10. กิจกรรม: ลงมือปฏิบัติ Service Process
11. Proactive service เพื่อมุ่งสู่ **Zero Defects**
 12. กิจกรรม: วิเคราะห์การสนทนาจริง

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

| ชำระภายใน 16 ตุลาคม 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 2 ตุลาคม 2563 (โอนเงินหรือפקซ์สำเนาหน้าเช็ค) | | | | | |
| 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:

- โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
 ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
 และפקซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
 พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
- ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
- หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญแจ๊ว แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
 โทรศัพท์: 02-615-4499, 02-615-4477-8
 เฟกซ์: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2
 เว็บไซต์: www.hipotraining.co.th
 อีเมล: hipotraining@gmail.com
 ไอดีไลน์: hipotraining
 เฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, ขายตลาด, บริการ, คัดทักษะเฉพาะทาง, หัวหน้างาน, ผู้บริการ, การบริการ, ความคาดหวัง, มืออาชีพ, Service