



Super Service Excellence (การบริการชั้นเยี่ยม)

วิทยากร: ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

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

2 พฤศจิกายน 2563

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: กฎแห่งสำคัญของ....การบริการชั้นเยี่ยม

1. คำว่า....Super Service Excellence
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



- นำเสียง
 - การฟัง
9. สร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการ...
 10. เรียนรู้มารยาท บุคลิกภาพ และลักษณะท่าทาง
 11. การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า
 - ตั้งแต่แรกพบจนลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก
 12. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเจอลูกค้าร้องเรียน
 13. กิจกรรม...บริการที่ใช้...ครองใจลูกค้า
 14. **Role play...การแก้ไขปัญหา...สร้างความประทับใจให้ลูกค้า**
(สร้างบทบาทสมมติ สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงในงานบริการ)
 15. กิจกรรม "การประเมินผลและการวิเคราะห์ตนเอง"
 16. สรุป คำถามและคำตอบ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน วันที่ 2 พฤศจิกายน 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 19 ตุลาคม 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 สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8

ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
2. ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิท แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
โทรศัพท์: 02-615-4499, 02-615-4477-8
แฟกซ์: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2
เว็บไซต์: www.hipotraining.co.th
อีเมล: hipotraining@gmail.com
ไอดี โลงน: hipotraining
เฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOTraining

บริการ, ชั้นเยี่ยม, Super Service Excellenc , จัดซื้อร้องเรียน, ทัศนคติ, พฤติกรรม, ประเภทลูกค้า, สัมมนา, หลักสูตร, อบรม