

# ทักษะการบริการกับลูกค้าหลากหลายรูปแบบ (Service with Dynamic Customers)

## วิทยากร: **ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์**

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

**23 มีนาคม 2563**

**09.00 – 16.00 น.**

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

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการและเหตุผล

งานบริการนั้นจะประทับใจหรือไม่ เหตุผลหลักเกิดจาก การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและบริการให้ตรงจุด วิธีการบริการ เทคนิคการใช้คำพูด ไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขสถานการณ์ โดยเฉพาะพนักงานที่จะต้องบริการลูกค้าหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าใหม่ ลูกค้าเจ้าอารมณ์ ลูกค้าเจ้ายศเจ้าอย่าง ลูกค้าลูกทุ่ง รวมไปถึงจะต้องมีวิธีการบริหารอารมณ์ของตนเองให้อยู่ในภาวะปกติตลอดเวลา ฉะนั้น ทักษะเหล่านี้จึงเป็นทักษะที่จำเป็นเป็นอย่างมากในการบริการลูกค้าแต่ละประเภท

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้พนักงานบริการ ได้เรียนรู้เทคนิคในการวิเคราะห์ลูกค้าอย่างเข้าใจ วิธีการรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท การแก้ปัญหา แก้ไขสถานการณ์ การใช้คำพูด และการบริหารอารมณ์ของตัวเอง ผ่าน กิจกรรม Workshop และ Role Play เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการบริการได้ด้วยตนเอง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจบทบาทหน้าที่ของนักบริการมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถวิเคราะห์ประเภทของลูกค้าและบริการได้อย่างตรงจุด
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถบริการลูกค้าแต่ละประเภทได้มืออาชีพ
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมรู้วิธีการบริการอารมณ์ตนเองได้
5. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

### หัวข้อการบรรยายและ Workshop

#### **Module 1. รู้และเข้าใจลูกค้า.....เพื่อพิชิตลูกค้าแต่ละประเภท**

1. บทบาท และ หน้าที่ของนักบริการ – สร้างความเข้าใจและให้ตระหนักถึงหน้าที่ที่ต้องทำ
2. การเตรียมตัวเพื่อการบริการอย่างเหมาะสมเข้ากับกลุ่มลูกค้า
3. ประเภทและการบริการลูกค้าที่หลากหลาย (เรียนรู้ลูกค้าอย่างเข้าใจพร้อมวิธีการพิชิตลูกค้าในแต่ละรูปแบบ)
4. การวิเคราะห์ประเภทลูกค้าที่หลากหลาย (เพื่อการบริการกับลูกค้าแต่ละประเภท)
  - ลูกค้าพรหมจรรย์

- ลูกค้าเจ้าอารมณ์
- ลูกค้าเจ้าศเจ้าอย่าง
- ลูกค้าลูกทุ่ง

5. การจัดการกับลูกค้าในแต่ละประเภท พร้อมเทคนิคเพิ่มเติม

**6. กิจกรรม Workshop : การบริการกับลูกค้าหลากหลายรูปแบบ**

**Module 2. วิธีบริการกับลูกค้าหลากหลายรูปแบบ**

7. สดุดยอดขั้นตอนการบริการ...เพื่อสร้างความประทับใจขั้นเยี่ยม – สร้างให้นักบริการ บริการอย่างมืออาชีพ

(ทุกขั้นตอน จะเน้นเทคนิคอย่างรายละเอียด พร้อมตัวอย่างจริงในการปฏิบัติ)

- การทักทายต้อนรับเพื่อสร้างบรรยากาศเป็นกันเองกับลูกค้า (ทักทายอย่างคุ้นเคย)
- การสอบถามหาความต้องการของลูกค้า (ค้นหาความคาดหวัง)
- การจับประเด็นการฟังเพื่อสนองความตรงการของลูกค้า (ฟังอย่างเข้าใจ)
- ลงมือดำเนินการทำให้กับลูกค้าอย่าง เต็มใจ และตั้งใจ
- ทบทวนสรุปเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างลูกค้ากับพนักงาน

8. การใช้คำพูดเพื่อสร้างบริการอย่างประทับใจ

**9. กิจกรรม Role Play การบริการลูกค้าหลากหลายรูปแบบอย่างมืออาชีพ**

- สวมบทบาทบริการลูกค้า เจ้าอารมณ์
- สวมบทบาทบริการลูกค้า พรหมจรรย์
- สวมบทบาทบริการลูกค้า เจ้าศเจ้าอย่าง
- สวมบทบาทบริการลูกค้า ลูกทุ่ง

10. การรับมือกับลูกค้าเมื่อลูกค้าร้องเรียนหรือไม่พอใจ

11. วิธีบริหารจัดการอารมณ์ตัวเอง (EQ)

12. ข้อควรปฏิบัติในขณะที่บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า (สิ่งที่นักบริการต้องทำเพื่อให้เป็นนักบริการมืออาชีพ)

13. สรุป คำถามและคำตอบที่นักบริการต้องการรู้- ทักษะจำเป็นสำหรับพนักงานขาย

**ประกาศนียบัตร : บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด**

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

<b>ชำระภายใน 23 มีนาคม 2563</b>					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<b>3,900.00</b>	273.00	117.00	<b>4,056.00</b>	4,173.00
สมาชิก HIPO	<b>3,700.00</b>	259.00	111.00	<b>3,848.00</b>	3,959.00
<b>พิเศษ ! ชำระภายใน 9 มีนาคม 2563 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)</b>					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<b>3,700.00</b>	259.00	111.00	<b>3,848.00</b>	3,959.00
สมาชิก HIPO	<b>3,400.00</b>	238.00	102.00	<b>3,536.00</b>	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 ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479 พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0



บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด  
HIPO TRAINING & CONSULTANCY CO.,LTD.

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด

40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด

Telephone: 02-615-4499, 02-615-4477-8

Fax: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2

Website: [www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)

E-mail: [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)

Facebook: [www.facebook.com/HIPOtraining](http://www.facebook.com/HIPOtraining)

อบรม , สัมมนา , เทรนนิ่ง , การบริการ , ลูกค้าหลายประเภท , พนักงานบริหาร , งานบริการ , วิเคราะห์  
พฤติกรรมลูกค้า , บริการให้ประทับใจ , บริการลูกค้าหลากหลายประเภท