



บริการ 3 ระดับ.....มัดใจลูกค้าให้อยู่หมัด

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

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

9 ตุลาคม 2563
09.00 – 16.00 น.

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล:

ปัจจุบันนี้การแข่งขันของธุรกิจไม่เพียงแต่การมุ่งที่สร้างหรือผลิตสินค้าที่ดีมีคุณภาพสู่สายตาลูกค้าเท่านั้น อีกสิ่งหนึ่งที่องค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญไม่แพ้กัน คือ การพัฒนาทักษะด้านการบริการและการสร้างความประทับใจของพนักงานให้เกิดขึ้นในสายตาลูกค้าหรือให้ลูกค้ารู้สึกและสัมผัสได้ในการมาติดต่อแต่ละครั้ง เพราะสิ่งนี้ถือว่าเป็น เสน่ห์ หรือความสำคัญต่อการรับรู้ว่าองค์กรหรือธุรกิจนั้นให้ความสำคัญแก่ลูกค้ามากน้อยเพียงใด

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ พนักงานบริการ ได้เรียนรู้วิธีการลูกค้าประเภทต่างๆ โดยเริ่มตั้งแต่การบริการที่เป็นพื้นฐาน(ทั่วไป) การบริการลูกค้าที่เฉพาะกลุ่ม จนไปถึงการบริการลูกค้าเฉพาะรายบุคคล ซึ่งนักบริการจำเป็นต้องมี ความรู้ ความสามารถ ในการบริการลูกค้าแต่ละประเภทที่แตกต่างกัน อีกทั้งยังได้ร่วมทำกิจกรรม Workshop และ Role Play เพื่อพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น ทำให้ผู้อบรมเข้าใจ และสามารถประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเองเมื่อปฏิบัติงานจริง

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจหัวใจสำคัญและหลักในการบริการลูกค้าทั่วไปให้ประทับใจ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถบริการลูกค้าแต่ละประเภทได้อย่างตรงจุด... ตรงใจ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถบริการลูกค้าเฉพาะรายบุคคล....ให้ประจักษ์ดังคนสำคัญ
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปต่อยอดและพัฒนาองค์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนา:

Module 1 การบริการลูกค้าทั่วไป.....สร้างความประทับใจในงานบริการ

1. หัวใจสำคัญของการบริการลูกค้าให้ประทับใจ
2. **ทัศนคติที่ดี....ของนักบริการที่ควรจะเป็น !!! (จิตใจเต็มเปี่ยมด้วยบริการ)**
 - เปลี่ยนความท้อแท้ เป็นความท้าทาย
3. ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในยุคปัจจุบัน
4. **กิจกรรม Workshop ค้นหาความต้องการ...เพื่อบริการอย่างประทับใจ**
5. **ขั้นตอนการบริการอย่างเป็นระบบ....สร้างความประทับใจด้วย Service Mind**
 - เปิดใจด้วยคำทักทายที่เป็นมิตร....สร้างบรรยากาศเป็นกันเองกับลูกค้า (การสร้าง ความประทับใจแรก)
 - การสอบถามความต้องการของลูกค้า (ค้นหาความคาดหวัง)
 - จับประเด็นความต้องการได้อย่างถูกต้อง การรับฟังในสิ่งที่ลูกค้าสื่อ (ฟังอย่างเข้าใจ)

- ลงมือปฏิบัติตามความต้องการลูกค้าอย่างเต็มใจและตั้งใจ
- ทบทวนและสรุปสิ่งที่ลูกค้าสื่อ...เพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกันระหว่างลูกค้าและพนักงาน

6. **กิจกรรม Role Play "การบริการลูกค้าทั่วไป.....สร้างความประทับใจในงานบริการ"**

7. เทคนิคการแก้ปัญหาและรับมือกับลูกค้าอย่างมีลูกล่อลูกชน

Module 2 การบริการลูกค้าเฉพาะกลุ่ม....สร้างความประทับใจให้ตรงจุด

8. การวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าที่หลากหลาย.....เพื่อบริการที่เป็นเลิศ

- ลูกค้าพรหมจรรย์
- ลูกค้าเจ้าอารมณ์
- ลูกค้าจ่ายศเจ้าอย่าง
- ลูกค้าลูกทุ่ง

9. **เทคนิคการบริการกับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม.....อย่างมีกึ๋น**

- หลักการแยกลูกค้าแต่ละกลุ่ม
- การวิเคราะห์ความต้องการที่แตกต่าง
- การบริการให้ตรงใจ

10. **กิจกรรม Role Play "การบริการลูกค้าเฉพาะกลุ่ม....สร้างความประทับใจให้ตรงจุด"**

Module 3 การบริการลูกค้าเฉพาะราย...สร้างจุดต่าง บริการอย่าง "ลูกค้ารายสำคัญ"

11. การวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าเพื่อค้นหาลักษณะเฉพาะแต่ละบุคคล

- ความต้องการ
- ปัญหาที่ประสบ
- นิสัย หรือ Lifestyle

12. **กิจกรรม Workshop ค้นหาลักษณะเฉพาะ...สร้างบริการ "ประดุจคนสำคัญ"**

13. **กิจกรรม Role Play "การบริการลูกค้าเฉพาะราย...สร้างจุดต่าง บริการอย่าง "ลูกค้ารายสำคัญ"**

14. วิธีบริหารจัดการอารมณ์ตัวเอง (EQ) เพื่อสร้างความสุขในงานบริการ

15. สรุปคำถาม – ตอบ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 9 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 18 กันยายน 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 ธนาคารกรุงไทย สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพหลโยธิน 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 ชื่อหลักสูตรและวันอบรม

2. ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด



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

40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ็ปต์แทนซี่ 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

ไอดีไลน์: hipotraining

เฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, บริการ, เทคนิค, ลูกค้า, ขั้นตอนการบริการ, ลูกค้าหลากหลาย