



Course:

Customer Service Attitude Training

ทักษะและแนวคิดในการให้บริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ

Duration: 1 Day (9:00 – 16:00)

หลักการและเหตุผล:

บริการอย่างไรให้ประสบผลสำเร็จ องค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการทั้งภาครัฐและเอกชน และองค์กรธุรกิจการบริการโดยตรงจำนวนมาก มักจะประสบปัญหาเรื่องของบุคลากรที่ขาดคุณภาพ และส่วนใหญ่มักจะมองการแก้ปัญหาคล้าย ๆ กันว่า จะหาบุคลากรที่มีคุณภาพได้จากที่ไหน จะต้องมีการรับสมัคร หรือทดสอบคุณภาพกันอย่างไร จึงจะได้บุคลากรที่เหมาะสม และที่สำคัญคือจะเอาคนเก่าที่มีอยู่แล้วไปไว้ที่ไหน หากจะหาวิธีพัฒนาคนเก่าที่มีอยู่แล้วให้ทำงานบริการได้ดียิ่งขึ้น เท่าที่ผ่านมามากององค์กรก็ได้พยายามอบรมพัฒนากันอย่างเต็มที่อยู่แล้ว แต่ดูเหมือนจะไม่ได้ผลเท่าที่ควร...

การแก้ปัญหาเรื่องของการบริการ จะไม่ใช่สิ่งที่ยุ่งยากอีกต่อไป หากเราเปลี่ยนมุมมองด้านการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการเสียใหม่ โดยเปลี่ยนมาปรับแนวคิด และวิธีการคิดใหม่จากภายในสู่ภายนอก ปรับวิธีคิดก่อนวิธีการ จากที่เหล่าบุคลากรผู้ให้บริการเคยรู้สึกเหน็ดเหนื่อย อุดหนุนกันสารพัด เพื่อหวังให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และมีความสุข แต่ขณะเดียวกันกลับนำมาซึ่งความเบื่อหน่ายให้กับตัวผู้ให้บริการ และหมดความอดทนต่อสภาพต่าง ๆ ที่คิดว่าทำไมตนเองต้องคอยรับใช้บุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา

เพื่อแก้ปัญหาเหล่านี้...ถึงเวลาแล้ว ที่จะต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและทัศนคติในการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการจากการที่เคยมุ่งเน้นแต่วิธีการทำงาน เพื่อลูกค้าโดยลืมคำนึงถึงหัวใจของตัวผู้ให้บริการเอง จำเป็นต้องเปลี่ยนแนวคิด มุมมองจากการมุ่งความสุขลูกค้าแต่เพียงฝ่ายเดียว มาเป็นปรับแนวคิดและวิธีการที่ถูกต้องเพื่อเริ่มสร้างความสุขให้กับตัวผู้ให้บริการเอง ซึ่งการอบรมหลักสูตรนี้ ก็จะเป็นหลักสูตรที่สามารถช่วยปรับมุมมองแนวคิดและวิธีการบริการด้วยใจสูงใจให้กับผู้ให้บริการ ให้มีทักษะ เทคนิคการบริการด้วยหัวใจแห่งการบริการอย่างแท้จริง เรียกว่าสุขใจทั้งผู้ให้ และประทับใจผู้รับ นั่นเอง

วัตถุประสงค์การอบรม:

- เพื่อมุ่งเน้นในการปรับแนวคิด และทัศนคติ ทางด้านการบริการแบบมืออาชีพยุคใหม่ ที่สามารถสร้างความสุขและความประทับใจได้ทั้งผู้ให้และผู้รับ
- เพื่อเสริมสร้างทัศนคติ จิตสำนึก และอุดมการณ์ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการบริการทั้งภายในและภายนอก
- เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ใหม่ขององค์กรด้านการบริการที่น่าประทับใจและสามารถให้บริการได้อย่างมีความสุข
- เพื่อเสริมสร้างกลยุทธ์การบริการด้วยใจสูงใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด ให้กับผู้รับบริการ และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย
- เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีความรักและภาคภูมิใจต่อองค์กร และสามารถปรับตัวเพื่อการทำงานด้านการบริการได้อย่างมีความสุขอย่างแท้จริง

หัวข้อการอบรม:

- นักบริการมืออาชีพควรมีแนวคิดการบริการอย่างไร?
- มุมมองใหม่ Service Mind บริการอย่างไรจึงมีความสุข
 - โลกยุคใหม่ของการบริการ
 - ช่วงเวลาแห่งการเผชิญหน้า นาฬิกาแห่งความรู้สึก
- แนวคิดและทัศนคติที่ดีสำหรับมาตรฐานการบริการที่ดี



- เทคนิคการปรับแนวคิดด้านการบริการ
- **ทัศนคติ 6 ซ สำหรับการบริการอย่างมีความสุข**
- กลยุทธ์การบริการด้วยใจสูงใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด
 - พฤติกรรมของลูกค้าที่ต้องรู้
 - ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า
 - 6 สถานการณ์ที่ต้องรู้
- เทคนิคการสร้างมาตรฐานการบริการที่สุขทั้งผู้ให้ และประทับใจผู้รับ
 - บทบาท หน้าที่และคุณสมบัติของนักบริการที่ดี
 - ปรับตัว ปรับใจ ได้ความสุขและสนุกกับงานบริการ
 - เทคนิคการสร้างมาตรฐานการต้อนรับสมัยใหม่
 - กฎ กติกา มารยาท สำหรับหัวใจนักบริการ
- ทักษะการนำเสนอที่ดี เพื่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการพัฒนาบุคลิกภาพและการเสริมสร้างเสน่ห์เฉพาะตัวในการให้บริการ
- ทักษะการพัฒนาเทคนิควิธีการพูด / การสนทนา/การโน้มน้าวใจในการให้บริการ
- ทักษะการพัฒนาเทคนิควิธีการฟังเชิงรุกในการให้บริการ
- ทักษะการวิเคราะห์ลูกค้าขั้นเทพในการให้บริการ
- ทักษะการพัฒนากลยุทธ์การตอบข้อโต้แย้งจากลูกค้า
- ทักษะการพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน / ขจัด / แก้ไข ข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- ทักษะการสร้างสรรคบรรยายภาคที่น่าประทับใจในการให้บริการลูกค้า
- เทคนิคการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อการบริการอย่างเหนือชั้น
- ร่วมคิดร่วมสร้างกับบทสรุปแห่งความสุขของการบริการทั้งผู้ให้และผู้รับ
- WORK SHOP(ควบคู่ตลอดการอบรม)

รูปแบบการอบรม:

- กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ที่ส่งเสริมการแสดงออก เกี่ยวข้องกับการบริการแบบสนุกสนาน เป็นกันเอง
- การอบรมเป็นลักษณะมีกิจกรรมสลับการบรรยาย โดยวิทยากรมีอาชีพได้บรรยายภาคที่หลากหลายผลิตเพลินตลอดการอบรม
- กรณีตัวอย่างการบริการ
- กิจกรรมฝึกปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนตลอดการอบรม
- WORK SHEET / WORK SHOP/ROLE PLAYING
- ร่วมสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสู่การทำงานด้านการบริการอย่างมีความสุข

เหมาะสำหรับ:

- ผู้ที่ทำงานด้านการบริการ พนักงานทุกระดับในองค์กรที่ต้องการพัฒนาทักษะในการบริการ หัวหน้างาน ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง หัวหน้าแผนก/ฝ่าย รวมทั้งผู้ที่สนใจพัฒนาตัวเองในด้านการบริการ



วิทยากร:

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

การศึกษา

- ระดับปริญญาเอก ด้านการพัฒนาและการปฏิรูปองค์กร จาก CEBU DOCTORS' UNIVERSITY, PHILIPPINES และ O.D. INSTITUTE OHIO, USA

ประสบการณ์การทำงาน

- วิทยากรมืออาชีพมากประสบการณ์ที่เป็นทั้งนักคิด นักวิชาการ นักปฏิบัติ นักอบรม นักกิจกรรม นักพูด นักสื่อสารมวลชน ในคนเดียวกัน มีประสบการณ์ทำงานโดยตรงทั้งภาครัฐและองค์กรเอกชนขนาดใหญ่
- เป็นผู้ชำนาญการในการฝึกอบรมสัมมนาพัฒนาบุคลากรทุกระดับ ในหลักสูตรด้านต่าง ๆ เช่น ภาวะผู้นำ การบริหาร วัฒนธรรม องค์กร การจัดการ การขาย การบริการ การตลาด การสื่อสาร การปรับทัศนคติและแนวคิด การปลูกพลังและการสร้างแรงบันดาลใจ การพัฒนาบุคลิกภาพ ศิลปะการพูด Team Building กิจกรรม Walk Rally สมัยใหม่ ฯลฯ
- เป็นวิทยากรและที่ปรึกษาในการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมสัมมนาให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนมากกว่า 25 ปี
- เป็นที่ปรึกษาและวางแผนในการพัฒนาและการปฏิรูปองค์กร

วันและเวลาในการจัดงานสัมมนา

วันที่ 15 ธันวาคม 2560 เวลา 09.00-16.00 น ณ โรงแรม จัสมิน ซิตี้ (ซอยสุขุมวิท 23) หรือโรงแรมที่เทียบเท่า
(สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)

ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา

ราคา 5,900 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีได้ 200%ของค่าใช้จ่ายจริง
(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใ้ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย



BOSTON + NETWORK
The Global Knowledge Network



แผนที่ โรงแรม จัสมีน ซิตี้ (ซอยสุขุมวิท 23) (สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)





Registration Form

บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด (สำนักงานใหญ่) 573/140 ซอยรามคำแหง 39 แขวงพลับพลา

เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 Tel: 0-2949-0955, 0-2318-6891 Fax: 0-2949-0991

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105548037730

* ข้อมูลผู้เข้าร่วมสัมมนา : (โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนและชัดเจน, ภาษาไทย: ตัวบรรจง, ภาษาอังกฤษ: ตัวพิมพ์)

หลักสูตรที่ร่วมสัมมนา _____	วันสัมมนา _____
ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____	
(ภาษาอังกฤษ) _____	
บริษัท (ภาษาไทย) _____	
(ภาษาอังกฤษ) _____	
ตำแหน่งงาน: _____	แผนก/ฝ่าย: _____
เบอร์โทรศัพท์ที่ทำงาน: _____	ต่อ _____ เบอร์โทรศัพท์มือถือ: _____
Fax: _____	E-mail: _____
ชื่อผู้ประสานงาน (HR) _____	เบอร์โทรศัพท์ _____ ต่อ _____

ข้อมูลเพื่อให้ออกใบกำกับภาษี : โปรดตรวจสอบความชัดเจนครบถ้วน เพื่อความถูกต้องของใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีที่ท่านจะได้รับ)

ชื่อที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี : _____	<input type="checkbox"/> ตามชื่อบริษัทด้านบน
ที่อยู่ที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี : _____	

การชำระเงินค่าสัมมนา : สามารถสอบถามรายละเอียดและสำรองที่นั่งได้ที่ 0-2949-0955, 0-2318-6891 ต่อ 104,105,108,109

<p>วิธีการชำระเงิน</p> <p><input type="checkbox"/> โอนเงินเข้าบัญชี บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด ธนาคารธนชาติ สาขาเอสพลานาด รัชดา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 260-2-15492-2 โอนวันที่ _____ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาแยกศรีวรา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 140-2-63049-9 โอนวันที่ _____</p> <p><input type="checkbox"/> ถิ่นเช็คจ่ายพนักงานในนาม บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด</p> <p><input type="checkbox"/> จ่ายเงินสดพนักงาน</p> <p>หากข้อมูลครบถ้วนแล้ว กรุณาส่งกลับมาที่ Email: seminar@bostonnetwork.com หรือ Fax มาพร้อมกับการโอนเงินที่ 0-2949-0991*</p> <p>*โปรดนำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายมายื่นในวันสัมมนา</p> <ul style="list-style-type: none"> • บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่ง ให้แก่ผู้ส่งเอกสารลงทะเบียนครบถ้วนและชำระเงินแล้วเท่านั้น • เจ้าหน้าที่จะแจ้งยืนยันการลงทะเบียนของท่านอีกครั้งหลังจากได้รับเอกสาร • ในกรณีที่ท่านสำรองที่นั่งไว้แล้วแต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อนวันงานอย่างน้อย 10 วัน <p>หากไม่แจ้งตามกำหนด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเอกสารเป็นจำนวน 50% ของอัตราค่าลงทะเบียน</p>
--