



BOSTON NETWORK

The Global Knowledge Network

Course:

How to Build Service Excellence

การสร้างบริการเหนือความคาดหมาย

Duration: 1 Day (09:00 – 16:00)

BOSTON NETWORK
The Global Knowledge Network

PRACTICAL WORKSHOP

พัฒนาคุณและองค์กร
สู่ความสำเร็จ

ด้วยหลักสูตร

The Secret to Build Service beyond Expectation

เคล็ด(ไม่)ลับ กับแนวคิดและ
แนวทางสร้างบริการ เหนือ
ความคาดหมาย

รวบรวมแนวคิด กลยุทธ์ เชิงการตลาดการให้บริการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแบบเหนือใจ
เหนือความคาดหวัง เพื่อเป็นสร้างความมั่นใจและปลุกพลังการทำงาน เพื่อนำองค์กรสู่ความสำเร็จ

สอนโดย
คณาจารย์
มืออาชีพ

Class
Inhouse

Class
Public

Live
Distance
Training

www.bostonnetwork.com
02-949-0955

**หลักการและเหตุผล:**

ปัจจุบันของโลกธุรกิจนั้น นอกจากการแข่งขันในเรื่องของคุณภาพ ราคา หรือคุณสมบัติของตัวสินค้าแต่ละชนิด ซึ่งแทบจะไม่มีใครต่างกันอย่งมีนัยสำคัญ จึงทำให้ผู้บริโภคไม่ได้ใช้ประเด็นเหล่านี้เพียงอย่างเดียวในการตัดสินใจเลือกใช้หรือเป็นลูกค้า แต่ปัจจัยที่เข้ามามีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้นั้น คือความแตกต่างของการสร้างการรับรู้ของสินค้า บริการ หรือแม้กระทั่ง แบนด์สินค้านั้น รวมถึงการให้บริการตั้งแต่ก่อนการขาย ระหว่างขาย จนถึงหลังการขายของผู้ขาย

ดังนั้น หลักสูตรนี้ จึงได้รวบรวมแนวคิด กลยุทธ์เชิงการตลาดในการสร้างการรับรู้แบรนด์ ตัวสินค้าและบริการของแบรนด์ ชี้นำทั่วโลกมาให้ผู้เรียนได้รู้เป็นแนวทาง รวมถึงเรียนรู้เคล็ดลับและฝึกใช้เครื่องมือในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างบริการที่ประทับใจให้กับลูกค้าอย่างได้ผล และสามารถนำไปปรับใช้ได้จริง ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจต่อไป

ประโยชน์ที่จะได้รับ:

- ผู้เข้ารับการอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์ สินค้า หรือบริการ ในมุมที่ต่างจากอดีต
- ได้เรียนรู้และฝึกการใช้เทคนิค เครื่องมือต่างๆ ด้านการสื่อสารที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าด้วยการบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าประเภทต่างๆ รวมถึงรับข้อร้องเรียนหรือข้อโต้แย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สร้างความมั่นใจ และทัศนคติที่ดีต่องานบริการอย่างยั่งยืน

หัวข้อสัมมนา:

- **เคล็ด(ไม่) ลับในการสร้างการรับรู้และบริการเหนือความคาดหมายของแบรนด์ชั้นนำต่างๆ**
 - ความท้าทายของสถานการณ์ปัจจุบันที่ส่งผลให้ธุรกิจต่างๆ ต้องปรับตัวครั้งยิ่งใหญ่
 - ทำไม ต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลง
 - ทำไม คนส่วนใหญ่ถึงไม่ยอมปรับตัวและเปลี่ยนแปลง
 - ทำความเข้าใจระดับความพึงพอใจของลูกค้า 3 ระดับ
 - เคล็ด(ไม่) ลับ กับ 3 หัวใจสำคัญ ในการสร้างบริการเหนือความคาดหมาย
 - ทัศนคติเชิงบวก
 - เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่เพื่อให้บริการเหนือความคาดหมาย
 - การให้บริการที่เป็นเลิศผ่านการสื่อสารและแสดงออก
- **เจาะลึก ฝึกเทคนิคการสื่อสารและการแสดงออกเพื่อสร้างบริการเหนือความคาดหมาย**
 - เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์
 - ผลกระทบที่เกิดขึ้นหากลูกค้าไม่พอใจ
 - ลักษณะลูกค้า 4 ประเภทที่ควรรู้ และแนวทางสร้างความสบายใจให้ลูกค้า
 - เคล็ด(ไม่) ลับ กับ 3 แนวทางการสื่อสารสู่ลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจ
 - แนวทางสร้างความประทับใจแรกที่ได้พบเจอ
 - แนวทางและเทคนิคการสื่อสารอย่างมืออาชีพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้า
 - แนวทางการรับมือข้อร้องเรียนและข้อโต้แย้งอย่างมีประสิทธิภาพ



BOSTON NETWORK

The Global Knowledge Network

วิธีการสัมมนา:

- แนวทางการเรียนรู้จะเป็นลักษณะบรรยาย, ถาม-ตอบ, เรียนรู้ผ่านการทำกิจกรรมร่วมกัน, Workshop, Role Play และใช้สื่อ VDO Clip ประกอบการสอน

เหมาะสำหรับ:

- ผู้ที่ทำงานด้านการบริการ, พนักงานทุกระดับในองค์กรที่ต้องการพัฒนาทักษะในการบริการ, หัวหน้างาน, ผู้บริหารระดับต้น และระดับกลาง, หัวหน้าแผนก/ฝ่าย, รวมทั้งผู้ที่สนใจพัฒนาตัวเองในด้านการบริการ

วิทยากร:

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

วัน เวลา สถานที่ และค่าใช้จ่าย ในการเข้าร่วมงานสัมมนา

วันที่ 23 พฤศจิกายน 2569 เวลา 09.00 - 16.00 น. โดยสามารถเลือกการเข้าอบรมได้ 2 ช่องทาง ดังนี้

1. **เข้าร่วมอบรมที่โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพ สุขุมวิท 20 หรือโรงแรมที่เทียบเท่า**
(สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)
ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา ราคา 6,500 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)
2. **เข้าร่วมอบรมแบบทางไกลโดยการประชุม Distance Learning Instructor-led Virtual Class via Face to Face Application**
ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา ราคา 5,500 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อผู้ประสานงานอบรม โทร: 02 949 0955, 02 318 6891, 086 337 8266, Email: seminar@bostonnetwork.com และ Line ID: @bostonnetwork



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

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย



BOSTON NETWORK

The Global Knowledge Network



แผนที่ โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพ สุขุมวิท 20 (สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)

