



BOSTON * NETWORK
The Global Knowledge Network

Course:

Customer Service Attitude Training

ทักษะและแนวคิดในการให้บริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ

Duration: 1 Day (9:00 – 16:00)

BOSTON * NETWORK
The Global Knowledge Network 

PRACTICAL WORKSHOP

สร้างทัศนคติ สู่การ Service ระดับโลก

ด้วยหลักสูตร

CUSTOMER SERVICE ATTITUDE TRAINING

สร้างมุมมองแนวคิด และวิธีการบริการด้วยใจสู่ใจ
ให้กับผู้ให้บริการ สร้างทักษะ เทคนิคการบริการด้วย
หัวใจแห่งการบริการอย่างแท้จริง เพื่อนำคุณสู่การสร้าง
งานบริการอย่างองค์กรชั้นนำระดับสากล

ทักษะและแนวคิด
ในการให้บริการลูกค้า
อย่างมืออาชีพ



สอนโดย
คณาจารย์
มืออาชีพ

Class
Inhouse

Class
Public

Live
Distance
Training



www.bostonnetwork.com



02-949-0955





หลักการและเหตุผล:

บริการอย่างไรให้ประสบผลสำเร็จ องค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการทั้งภาครัฐและเอกชน และองค์กรธุรกิจบริการโดยตรงจำนวนมาก มักจะประสบปัญหาเรื่องของบุคลากรที่ขาดคุณภาพ และส่วนใหญ่ก็จะมองการแก้ปัญหาคล้ายๆกันว่าจะหาบุคลากรที่มีคุณภาพได้จากที่ไหน จะต้องมีการรับสมัครหรือทดสอบคุณภาพกันอย่างไร จึงจะได้บุคลากรที่เหมาะสม และที่สำคัญคือจะเอาคนเก่าที่มีอยู่แล้วไปไว้ที่ไหน หากจะหาวิธีพัฒนาคนเก่าที่มีอยู่แล้วให้ทำงานบริการได้ดียิ่งขึ้น เท่าที่ผ่านมาทุกองค์กรก็ได้พยายามอบรมพัฒนากันอย่างเต็มที่อยู่แล้ว แต่ดูเหมือนจะไม่ได้ผลเท่าที่ควร...

การแก้ปัญหาเรื่องของการบริการ จะไม่ใช่สิ่งที่ยุ่งยากอีกต่อไป หากเราเปลี่ยนมุมมองด้านการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการเสียใหม่ โดยเปลี่ยนมาปรับแนวคิด และวิธีการคิดใหม่จากภายในสู่ภายนอก ปรับวิธีคิดก่อนวิธีการ จากที่เหล่าบุคลากรผู้ให้บริการเคยรู้สึกเหน็ดเหนื่อยอดทนกันสรวัดเพื่อหวังให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและมีความสุข แต่ขณะเดียวกันกลับนำมาซึ่งความเบื่อหน่ายให้กับตัวผู้ให้บริการและหมดความอดทนต่อสภาพต่างๆ ที่คิดว่าทำไมตนเองต้องคอยรับใช้บุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา

เพื่อแก้ปัญหาเหล่านี้...ถึงเวลาแล้วที่จะต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและทัศนคติในการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการจากกรที่เคยมุ่งเน้นแต่วิธีการทำงาน เพื่อลูกค้าโดยลืมคำนึงถึงหัวใจของตัวเองจำเป็นต้องเปลี่ยนแนวคิด มุมมองจากการมุ่งความสุขของลูกค้าแต่เพียงฝ่ายเดียว มาเป็นปรับแนวคิดและวิธีการที่ถูกต้องเพื่อเริ่มสร้างความสุขให้กับตัวผู้ให้บริการเอง ซึ่งการอบรมหลักสูตรนี้ ก็จะเป็นหลักสูตรที่สามารถช่วยปรับมุมมองแนวคิดและวิธีการบริการด้วยใจสุใจให้กับผู้ให้บริการ ให้มีทักษะ เทคนิคการบริการด้วยหัวใจแห่งการบริการอย่างแท้จริง เรียกว่าสุขใจทั้งผู้ให้และประทับใจผู้รับนั่นเอง

วัตถุประสงค์การอบรม:

- เพื่อมุ่งเน้นในการปรับแนวคิด และทัศนคติ ทางด้านการบริการแบบมืออาชีพยุคใหม่ที่สมารถสร้างความสุขและความประทับใจได้ทั้งผู้ให้และผู้รับ
- เพื่อเสริมสร้างทัศนคติ จิตสำนึกและอุดมการณ์ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการบริการทั้งภายในและภายนอก
- เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ใหม่ขององค์กรด้านการบริการที่น่าประทับใจและสามารถให้บริการได้อย่างมีความสุข
- เพื่อเสริมสร้างกลยุทธ์การบริการด้วยใจสุใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย
- เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีความรักและภาคภูมิใจต่อองค์กรและสามารถปรับตัวเพื่อการทำงานในด้านการบริการได้อย่างมีความสุขอย่างแท้จริง

หัวข้อการอบรม:

- นักบริการมืออาชีพควรมีแนวคิดการบริการอย่างไร?
- มุมมองใหม่ Service Mind บริการอย่างไรจึงมีความสุข
 - โลกยุคใหม่ของการบริการ
 - ช่วงเวลาแห่งการเผชิญหน้าหน้าที่ทองแห่งความรู้สึกรู้สึก
- แนวคิดและทัศนคติที่ดีสำหรับมาตรฐานการบริการที่ดี
 - เทคนิคการปรับแนวคิดด้านการบริการ
 - ทัศนคติ 6 ข สำหรับบริการอย่างมีความสุข
- กลยุทธ์การบริการด้วยใจสุใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด
 - พฤติกรรมของลูกค้าที่ต้องรู้
 - ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า



- 6 สถานการณ์ที่ต้องรู้
- เทคนิคการสร้างมาตรฐานการบริการที่สุขทั้งผู้ให้และประทับใจผู้รับ
 - บทบาทหน้าที่และคุณสมบัติของนักบริการที่ดี
 - ปรับตัว ปรับใจ ได้ความสุขและสนุกกับงานบริการ
 - เทคนิคการสร้างมาตรฐานการต้อนรับสมัยใหม่
 - กฎ กติกา มารยาทสำหรับหัวใจนักบริการ
- ทักษะการนำเสนอที่ดีเพื่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการพัฒนาบุคลิกภาพและการเสริมสร้างเสน่ห์เฉพาะตัวในการให้บริการ
- ทักษะการพัฒนาเทคนิควิธีการพูด/ การสนทนา/ การโน้มน้าวใจในการให้บริการ
- ทักษะการพัฒนาเทคนิควิธีการฟังเชิงรุกในการให้บริการ
- ทักษะการวิเคราะห์ลูกค้าขั้นเทพในการให้บริการ
- ทักษะการพัฒนากลยุทธ์การตอบข้อโต้แย้งจากลูกค้า
- ทักษะการพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน/ ขจัด/ แก้ไข ข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- ทักษะการสร้างสรรค้บรรยากาศที่น่าประทับใจในการให้บริการลูกค้า
- เทคนิคการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อการบริการอย่างเหนือชั้น
- ร่วมคิดร่วมสร้างกับบทสรุปแห่งความสุขของการบริการทั้งผู้ให้และผู้รับ
- WORKSHOP (ควบคู่ตลอดการอบรม)

รูปแบบการอบรม:

- กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ที่แปลกใหม่ สนุกสนาน เป็นกันเอง
- รูปแบบการอบรมเป็นลักษณะ กิจกรรมนำการบรรยาย โดยวิทยากรมืออาชีพที่ได้บรรยายภาคความสนุกสนานเพลิดเพลิน
- กิจกรรม Work Sheet / Workshop / Role Playing
- กิจกรรม กรณีศึกษา จาก Clip VCD ต่าง ๆ
- ร่วมสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสู่การทำงานในองค์กรโดยเน้นการให้ความสำคัญ กับประโยชน์ที่ได้รับอย่างแท้จริง

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 ในคนเดียววัน มีประสบการณ์ทำงานโดยตรงทั้งภาครัฐและองค์กรเอกชนขนาดใหญ่
- เป็นผู้ชำนาญการในการฝึกอบรมสัมมนาพัฒนาบุคลากรทุกระดับ ในหลักสูตรด้านต่าง ๆ เช่น ภาวะผู้นำ การบริหาร วัฒนธรรมองค์กร การจัดการ การขาย การบริการ การตลาด การสื่อสาร การปรับทัศนคติและแนวคิด การปลุกพลังและการสร้างแรงบันดาลใจ การพัฒนาบุคลิกภาพ ศิลปะการพูด Team Building กิจกรรม Walk Rally สมัยใหม่ ฯลฯ
- เป็นวิทยากรและที่ปรึกษาในการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมสัมมนาให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนมากกว่า 25 ปี
- เป็นที่ปรึกษาและวางแผนในการพัฒนาและการปฏิรูปองค์กร

วัน เวลา สถานที่ และค่าใช้จ่าย ในการเข้าร่วมงานสัมมนา

วันที่ 24 เมษายน 2566 เวลา 09.00 - 16.00 น. โดยสามารถเลือกการเข้าอบรมได้ 2 ช่องทาง ดังนี้

1. เข้าร่วมอบรมที่โรงแรมจัสมิน ซิตี้ (ซอยสุขุมวิท 23) 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 ใ้ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย





แผนที่ โรงแรมจัสมีน ซิตี้ (ซอยสุขุมวิท 23) (สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)





Registration Form

บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด (สำนักงานใหญ่) 573/140 ซอยรามคำแหง 39 แขวงพลับพลา
เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 Tel: 02-949-0955, 02-318-6891 Fax: 02-949-0991
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105548037730

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

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

ข้อมูลเพื่อใช้ออกใบกำกับภาษี : โปรดตรวจสอบความชัดเจนครบถ้วน เพื่อความถูกต้องของใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีที่ท่านจะได้รับ)

ชื่อที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี :	ตามชื่อบริษัทด้านบน
ที่อยู่ที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี:	

การชำระเงินค่าสัมมนา : สามารถสอบถามรายละเอียดและสำรองที่นั่งได้ที่ 02-949-0955, 02-318-6891 ต่อ 104, 105, 108, 109

วิธีการชำระเงิน

โอนเงินเข้าบัญชี บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

ธนาคารที่เอ็มบีธนาคาร สาขาเอสพลานาด รัชดา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 667-2-01501-0 โอนวันที่ _____

ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสี่แยกศรีวรา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 140-2-63049-9 โอนวันที่ _____

ถือเช็คจ่ายพนักงานในนาม บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

จ่ายเงินสดพนักงาน

ข้อมูลครบถ้วนแล้ว กรุณาส่งกลับมาที่ Email: seminar@bostonnetwork.com หรือ Fax พร้อมสำเนาการโอนเงินที่ 02-949-0991

โปรดนำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายมายื่นในวันสัมมนา

- 1) บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้ส่งเอกสารลงทะเบียนครบถ้วนและชำระเงินแล้วเท่านั้น
- 2) เจ้าหน้าที่จะแจ้งยืนยันการลงทะเบียนของท่านอีกครั้งหลังจากได้รับเอกสาร
- 3) ในกรณีที่ท่านสำรองที่นั่งไว้แล้วแต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อนวันงานอย่างน้อย 10 วัน

หากไม่แจ้งตามกำหนด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเอกสารเป็นจำนวน 50% ของอัตราค่าลงทะเบียน