



**Course:**

## **Excellent Service Mind**

ทักษะการบริการเพื่อครองใจลูกค้า

**Duration:** 1 Day (9:00 – 16:00)

**BOSTON NETWORK**  
The Global Knowledge Network

พัฒนาคุณและองค์กรสู่  
**SERVICE EXCELLENCE**

ด้วยหลักสูตร

# POWERFUL SERVICE MIND

สร้างทักษะ บุคลากรที่ติดต่อกับลูกค้า  
เพื่อสร้างความประทับใจ และพัฒนา  
องค์กรสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการ  
อย่างบริษัทชั้นนำ

สอนโดย  
คณาจารย์  
มืออาชีพ

Class  
Inhouse

Class  
Public

Live  
Distance  
Training



[www.bostonnetwork.com](http://www.bostonnetwork.com)

02-949-0955





### หลักการและเหตุผล:

งานบริการที่เป็นเลิศสร้างความประทับใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการ เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ตีระหว่างลูกค้าและองค์กร การส่งเสริมให้พนักงานบริการมีทัศนคติ ความรู้และทักษะในงานบริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้พนักงานส่วนหน้า (Frontline staff) สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมืออาชีพ

ข้อมูลจากการศึกษาใน Harvard Business Review พบว่า ในปัจจุบัน พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก กล่าวคือมีความอ่อนไหวง่ายและให้ความสำคัญกับการให้บริการเป็นอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งการดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน เมื่อลูกค้าเกิดปัญหา (Empathy) และการตอบสนองอย่างรวดเร็วของพนักงาน นอกจากนี้ ร้อยละ 89 ของผู้ที่มาใช้บริการมักจะเล่าประสบการณ์ที่ไม่ดีให้คนอื่นฟัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผ่านช่องทาง Social Media ต่างๆ อีกทั้งการสื่อสารกับผู้ที่มาใช้บริการก็ไม่ควรเป็นรูปแบบตายตัว หากแต่พนักงานควรสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบและภาษาที่ใช้ในการสื่อสารให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไปได้

ในหลักสูตรนี้จะเป็นการผสมผสานการให้บริการเชิงประยุกต์ระหว่างทฤษฎีและการปฏิบัติ อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการของพนักงาน ตลอดจนถึงความรู้และทักษะในงานบริการ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจนเกิดผลลัพธ์ที่เกินความคาดหวังของผู้ที่มาใช้บริการและองค์กร จนเกิดเป็นความผูกพันของผู้ที่มาใช้บริการและพนักงาน อันจะนำไปสู่ผลประกอบการที่มั่นคงขององค์กรต่อไป

### ประโยชน์ที่ได้รับ:

- กระตุ้นพนักงานให้มี Service Mind เพื่อสามารถบริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด
- พัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานบริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกเห็น (First Impression) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- สร้างทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อให้พนักงานสามารถแก้ไขสถานการณ์ของลูกค้าได้ทันที (Situation Solving)
- พัฒนาระบบการคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) เพื่อให้พนักงานสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### หัวข้อการบรรยาย:

- **ความหมายและความสำคัญของ Service Mind**
  - ความสำคัญของ Service Mind
  - Workshop: การให้ความสำคัญของคุณค่าในแต่ละคน
  - ความสำคัญของ Empathy ในงานบริการ
  - วิวัฒนาการและพฤติกรรมของลูกค้า
- **การสื่อสารเชิงรุกของผู้ให้บริการ**
  - First Impression มารยาทไทยครองใจลูกค้า (การยืน เดิน นั่ง ไหว้ การรับ-ส่งของ การพายมือ และอื่นๆ)
  - กิจกรรม: ฝึกการยืน เดิน นั่ง ไหว้
  - ทักษะที่สำคัญของผู้ให้บริการ (การสังเกต การพูด การฟัง การตั้งคำถาม)



- กิจกรรม: ฝึกทักษะการสื่อสาร
- **ประเภทของลูกค้าและวิธีการสื่อสาร**
  - ทฤษฎีสี่ตัว 4 ทิศกับลูกค้า 4 แบบ
  - เทคนิคการสื่อสารกับลูกค้าทั้ง 4 แบบ
- **เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนในงานบริการ**
  - การประเมินความรุนแรงของปัญหาและข้อร้องเรียน
  - จัดการข้อร้องเรียนด้วย LEARN Model
  - กิจกรรม: ฝึกปฏิบัติการแก้ปัญหาให้ LEARN Model
- Workshop: Service Excellence (Coaching Game: Points of You)
- Q&A

**เหมาะสำหรับ:**

- ผู้ที่ทำงานด้านการบริการ พนักงานทุกระดับในองค์กรที่ต้องการพัฒนาทักษะในการบริการ หัวหน้างาน ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง หัวหน้าแผนก/ฝ่าย รวมทั้งผู้ที่สนใจพัฒนาตัวเองในด้านการบริการ

**วิทยากร:**

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

**วัน เวลา สถานที่ และค่าใช้จ่าย ในการเข้าร่วมงานสัมมนา**

วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 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](mailto:seminar@bostonnetwork.com) และ Line ID: @bostonnetwork



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

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย



**BOSTON NETWORK**  
The Global Knowledge Network

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 สาขาสี่แยกศรีวิภา 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\***