



**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  
แนวทางสร้างบริการเหนือ  
ความคาดหมาย

รวบรวมแนวคิด กลยุทธ์ เชิงการตลาดการให้บริการที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแบบเหนือใจเหนือความคาดหวัง เพื่อเป็นสร้างความมั่นใจและปลุกพลังการทำงาน เพื่อนำองค์กรสู่ความสำเร็จ

สอนโดย  
คณาจารย์  
มืออาชีพ

Class Inhouse

Class Public

Live Distance Training

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

02-949-0955



### หลักการและเหตุผล:

ปัจจุบันของโลกธุรกิจนั้น นอกจากการแข่งขันในเรื่องของคุณภาพ ราคา หรือคุณสมบัติของตัวสินค้าแต่ละชนิด ซึ่งแทบจะไม่ค่อยต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จึงทำให้ผู้บริโภคไม่ได้ใช้ประเด็นเหล่านี้เพียงอย่างเดียวในการตัดสินใจเลือกใช้หรือเป็นลูกค้า แต่ปัจจัยที่เข้ามามีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินค้าของผู้บริโภคนั้น 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



**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 10 กุมภาพันธ์ 2568 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 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)

**สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย**





แผนที่ โรงแรมจัสมีนซิตี (ซอยสุขุมวิท 23) (สถานที่ที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)







## Registration Form

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

เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 Tel: 02-949-0955, 02-318-6891

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105548037730

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

หลักสูตรที่ร่วมสัมมนา	_____		วันสัมมนา	_____
สนใจร่วมการอบรม	<input type="checkbox"/> แบบ Classroom	<input type="checkbox"/> แบบ Virtual Online	<input type="checkbox"/> เข้าร่วมได้ทั้ง 2 แบบ ขึ้นอยู่กับกรณียืนยันการจัดจากสถาบัน	
ชื่อ-นามสกุล	(ภาษาไทย)	_____		
	(ภาษาอังกฤษ)	_____		
บริษัท	(ภาษาไทย)	_____		
	(ภาษาอังกฤษ)	_____		
ตำแหน่งงาน:	_____	แผนก/ฝ่าย:	_____	
เบอร์โทรศัพท์ที่ทำงาน:	_____	เบอร์โทรศัพท์มือถือ:	_____	
เบอร์โทรสาร Fax:	_____	E-mail:	_____	
ชื่อผู้ประสานงาน (HR)	_____	เบอร์โทรศัพท์	_____	

ข้อมูลเพื่อใช้ออกใบกำกับภาษี :โปรดตรวจสอบความชัดเจนครบถ้วน เพื่อความถูกต้องของใบเสร็จใบกำกับภาษีที่ท่านจะได้รับ)

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

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

<b>วิธีการชำระเงิน</b>	
<input type="checkbox"/>	โอนเงินเข้าบัญชี บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด ธนาคารที่เอ็มบีธนชาต สาขาเอสพลานาด รัชดา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 667-2-01501-0 โอนวันที่ _____ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสี่แยกศรีวรา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 140-2-63049-9 โอนวันที่ _____
<input type="checkbox"/>	ถือเช็คจ่ายหน้างานในนาม บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด
<input type="checkbox"/>	จ่ายเงินสดหน้างาน
ข้อมูลครบถ้วนแล้ว กรุณาส่งกลับมาที่ Email: seminar@bostonnetwork.com หรือ ส่งผ่าน Line ID: @bostonnetwork	
<b>*โปรดนำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายมายื่นในวันสัมมนา*</b>	
1)	บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้ส่งเอกสารลงทะเบียนครบถ้วนและชำระเงินแล้วเท่านั้น
2)	เจ้าหน้าที่จะแจ้งยืนยันการลงทะเบียนของท่านอีกครั้งหลังจากได้รับเอกสาร
3)	ในกรณีที่ท่านสำรองที่นั่งไว้แล้วแต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อนวันงานอย่างน้อย 10 วัน
<b>*หากไม่แจ้งตามกำหนด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเอกสารเป็นจำนวน 50% ของอัตราค่าลงทะเบียน*</b>	