



# 5 Skills for Excellent Customer Service

## พิชิตใจลูกค้าด้วย 5 ทักษะบริการ

เพื่อปรับเปลี่ยนมุมมองใหม่ และประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างศักยภาพของกระบวนการให้บริการและการขายซึ่งเป้าหมายไม่เพียงสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเท่านั้น แต่เป็นการพิชิตใจลูกค้าให้พึงพอใจสินค้าและบริการขององค์กรตลอดไป

### หัวข้อสัมมนา

#### Skill 1 : ทักษะการสื่อสาร

1. ความสำคัญ รูปแบบ ประเภทและกระบวนการสื่อสารในงานบริการ
2. การเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับลักษณะนิสัยของลูกค้าแต่ละประเภท
3. การสื่อสารเพื่อค้นหาและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
4. ลักษณะของน้ำเสียง จังหวะการพูดที่น่าฟังในการสื่อสาร
5. การสื่อสารด้วยภาษากาย (Body Language) ที่พึงระวัง
  - \* การแสดงออกของสีหน้า แววตา
  - \* การเคลื่อนไหวร่างกาย
  - \* การวางระยะห่างระหว่างบุคคล
6. ถ้อยคำภาษาที่ผู้ให้บริการพึงหลีกเลี่ยงในการสื่อสารกับลูกค้า
7. วิธีการสื่อสารเชิงบวกเพื่อจัดการกับคำตำหนิ คำบ่นของลูกค้า

#### Skill 2 : ทักษะการฟัง

1. ความสำคัญ จุดมุ่งหมาย และประโยชน์ของการฟังในการบริการ
2. องค์ประกอบของการฟังในงานบริการ
3. มารยาทของการเป็นผู้ฟังที่ดีในงานบริการ
4. หลักการฟังเพื่อจับประเด็นสำคัญในรายละเอียดของลูกค้า
5. การสรุปและความหมายอย่างสร้างสรรค์ในการรับฟังลูกค้า
6. วิธีการรับฟังลูกค้าที่ถูกต้อง เมื่อถูกลูกค้าตำหนิ การให้บริการ
7. ฝึกการสร้างสมาธิและความอดทนในการฟัง

#### Skill 3 : ทักษะการควบคุมอารมณ์

1. วิเคราะห์พฤติกรรมทางอารมณ์ของตนเอง
2. ทำความเข้าใจธรรมชาติอารมณ์ของมนุษย์
3. วิธีการจัดระบบความคิดทางอารมณ์ให้เกิดเป็นทัศนคติเชิงบวก (Positive Thinking)
4. การเผชิญหน้าและการจัดการกับอารมณ์เมื่อเจอกับลูกค้าเจ้าปัญหา ซีวิน เอาน้ำใจ
5. เทคนิคการควบคุม “สติ” เมื่อไม่สามารถยับยั้งอารมณ์ “โกรธ” ได้
6. เทคนิค 10 ประการในการผ่อนคลายความเครียด ความกดดันในการทำงาน

#### Skill 4 : ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

1. สาเหตุของการเกิดปัญหาในการบริการ
2. องค์ประกอบของการเกิดปัญหาในการบริการ
3. ตัวอย่างของปัญหาเฉพาะหน้ารูปแบบต่างๆ ที่มักเกิดขึ้นขณะให้บริการ
4. หลักการเบื้องต้นในการรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น
5. ลำดับ ขั้นตอน วิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างถูกต้อง
6. การกระทำที่พึงหลีกเลี่ยงเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการ

#### Skill 5 : ทักษะการใช้ความจำ

1. ประโยชน์ของการใช้เทคนิคการจำในการบริการ
2. สาเหตุที่ทำให้จำอะไรไม่ค่อยได้ หรือจำได้แต่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์
3. รายละเอียดสำคัญของลูกค้าที่ต้องจดจำในการบริการ
4. หลักการจำโดยทั่วไป และการจำเมื่อได้รับข้อมูลเป็นจำนวนมาก
5. เครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการช่วยจำ
6. เทคนิค วิธีการ ขั้นตอนในการพัฒนาความจำให้มีประสิทธิภาพ



**เดือนมีนาคม 2565**  
**เข้าอบรม 2 ท่าน หรือ 2 หลักสูตร ลด 500 บาท**  
**เข้าอบรม 3 ท่าน หรือ 3 หลักสูตร ลด 1,000 บาท**  
(เฉพาะหลักสูตร Online ราคา 2,700 บาทขึ้นไป (ไม่รวม VAT) / ใบเสร็จรับเงินใบเดียวกัน / ไม่รวมโปรโมชั่นอื่น)

### กำหนดการสัมมนา

**วันพฤหัสบดีที่ 17 มีนาคม 2565**  
(เวลา 09.00 - 16.00 น.)

### อัตราค่าสัมมนา

สมาชิก (Tax,HR)  
**2,700 + VAT 189 = 2,889 บาท**  
 บุคคลทั่วไป  
**3,200 + VAT 224 = 3,424 บาท**

### วิทยากร

### อาจารย์วัชชัย โพรคำ

- ปัจจุบัน
- ที่ปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากร ทางด้านการให้บริการประสบการณ์
  - ผู้จัดการด้านพัฒนาและฝึกอบรม บริษัท Advance Contact Center (AIS Call Center)
  - Client Engagement Manager และวิทยากรบริษัท Siam Wilson Learning ประเทศไทย



บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด  
จัดอบรมหลักสูตรออนไลน์ ผ่าน zoom

**หลักสูตรนี้ไม่นับชั่วโมง  
พู่ทำบัญชี และ พู่สอบบัญชี**

# ขั้นตอนการสมัครและเข้าใช้งาน

**1** ลงทะเบียนการสัมมนาผ่าน [www.dst.co.th](http://www.dst.co.th)

คลิกเพื่อลงทะเบียน

#	วันที่	ชื่อสัมมนา	ผู้จัด	CPD		CPA		ค่าธรรมเนียม	
				เต็ม	คืน	เต็ม	คืน	บาท	บาท
13	ท.ค. 2563	หลักสูตรและวิธีการออกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-tax Invoice) วันที่ (2-10:00น) วันที่ (11-13:00 น) วันที่ (14-17:00 น) และวันที่ (18-20:00 น) สาขา : อาจารย์พิเศษ สาขาวิชา	zoom	*	*	*	*	800	1,200
								บาท	บาท
								556	1,284
13	ท.ค. 2563	Case Studies ศึกษาจากเอกสารในทางภาษี ในหนังสือ ไขข้อสงสัย และกรณีศึกษาทางภาษี: ภาษีเงินได้	zoom	*	*	*	*	800	1,200
								บาท	บาท
								556	1,284

เมื่อท่านลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว ท่านจะได้รับการยืนยันจาก e-mail : [seminar@dst.co.th](mailto:seminar@dst.co.th)

**2** ชำระเงิน  
(ผ่านระบบ QR CODE หรือโอนเงินผ่านธนาคาร)

จอหลักสูตรสัมมนาออนไลน์ เรียบร้อยแล้ว

1.ท่านสามารถชำระค่าอบรมสัมมนา ด้วยการสแกน QR Code หรือ Barcode ได้ทันที

จำนวนที่ต้องชำระเงิน  
**1,712.00บาท**

เมื่อท่านชำระเงินเรียบร้อยแล้ว \*\*เฉพาะกรณีโอนเงินผ่านธนาคาร กรุณาส่งหลักฐานการชำระเงิน มาที่ e-mail : [e-payment@dharmainiti.co.th](mailto:e-payment@dharmainiti.co.th)

**3** รอรับ e-mail จากเจ้าหน้าที่ธรรมนิติ (.....@dharmainiti.co.th)

- แบบฟอร์มลงทะเบียนสัมมนา Zoom (กรอกรายละเอียดใน Google Forms)
- Link เข้าห้องสัมมนา (คลิก Link ณ วันสัมมนา)
- เอกสารประกอบการสัมมนา

**แบบฟอร์มตัวอย่าง**

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \*

คำตอบของคุณ

2. รหัสสำรของที่นั่ง \*

คำตอบของคุณ

3. E-mail (ใช้สำหรับส่งหนังสือรับรองการเข้าร่วม CPD และแจ้งค่าน้ำรวมการอบรม) \*

คำตอบของคุณ

**4** ผู้เข้าสัมมนาคัดตั้งโปรแกรม Zoom Version ล่าสุด แล้วลงทะเบียนโปรแกรมให้พร้อมใช้งาน

- ติดตั้งโปรแกรมบน Computer PC และ Notebook (คลิกที่ Link URL <https://zoom.us/download> เลือก Download Zoom Client for Meetings)

- ควรติดตั้งโปรแกรมลงบนคอมพิวเตอร์ หรือ Notebook ที่มีกล้อง โดยเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตด้วยความเร็วไม่ต่ำกว่า 10 Mbps เพื่อการสัมมนาที่มีประสิทธิภาพ

## เงื่อนไขการเข้าอบรม

1. กำหนดจำนวนผู้เข้าสัมมนา 1 ท่าน / 1 User
2. ผู้เข้าสัมมนาต้องเข้าห้องสัมมนาก่อนเวลาที่ระบุไว้อย่างน้อย 20 นาที
3. ผู้เข้าสัมมนาต้องตั้งชื่อบัญชี ZOOM เป็นชื่อ-นามสกุลจริง ด้วยภาษาไทย ให้ตรงตามบัตรประชาชน
4. ผู้เข้าสัมมนาสามารถกดปุ่มยกมือ (Raise Hand) พิมพ์ข้อความผ่านช่องทางแชทได้ในระหว่างการอบรม
5. หนังสือรับรองจะจัดส่งให้ทาง e-mail ภายใน 1 วันทำการ หลังเสร็จสิ้นการอบรม
6. เมื่อท่านชำระเงิน บริษัทฯ จะส่ง Link การเข้าสัมมนาและไฟล์เอกสารล่วงหน้า 3 วันทำการก่อนวันสัมมนา โดยทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกและคืนเงินทุกกรณี

- ห้ามบันทึกภาพ วีดีโอ แอร์ หรือนำไปเผยแพร่ (สงวนลิขสิทธิ์) -

สำรองที่นั่งออนไลน์ที่ [www.dst.co.th](http://www.dst.co.th) Call center 02-555-0700 กด 1 ,02-587-6860-4