



ก้าวสู่

การบริการ

อย่าง มืออาชีพ

Professional Service

- **เข้าใจธรรมชาติของงานบริการ**

เพื่อเตรียมตัวสู่การเป็นคนบริการที่มีศักยภาพ

- **รู้เขา รู้เรา เข้าใจธรรมชาติของคน**

และวิธีการรับมืออย่างเหมาะสม

- **Game Workshop**

พร้อมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ครบ จบ ในที่เดียว

การบริการ คือ จุดยุทธศาสตร์ความสำเร็จของธุรกิจและในทางกลับกันก็อาจจะกลายเป็น

จุดประาะบางสู่ความล้มเหลวได้เช่นกัน หากบุคลากรที่ทำงานบริการเหล่านั้นขาดซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ

ได้แก่ **Attitude (ทัศนคติ) Abilities (ทักษะความสามารถ) Attempt (ความทุ่มเท) และ Aim (ทิศทาง)**

ซึ่งในหลักสูตรนี้จะทำให้ทุกท่านได้พัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้ด้วย

บทบาทของงานบริการอย่างมืออาชีพ

กำหนดการสัมมนา

วันอังคารที่ 18 ตุลาคม 2565

(เวลา 09.00 - 16.00 น.) ณ ห้องสัมมนา

โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพฯ เฟลินจิต

ช.ร่วมฤดี (รถไฟฟ้า BTS สถานีเฟลินจิต)

อัตราค่าสัมมนา

สมาชิก (Tax, HR)

3,900 + VAT 273 = 4,173 บาท

บุคคลทั่วไป

4,600 + VAT 322 = 4,922 บาท

(รวมเอกสาร ค่ากาแฟ อาหารว่าง อาหารกลางวัน)

หัวข้ออบรม

1. การปรับทัศนคติใหม่ให้คิดบวก เพื่อเตรียมจิตใจให้พร้อมรับงานบริการ
2. รู้จัก “ธรรมชาติของงานบริการ” ด้วย HI-VIP
3. เข้าใจ 20 ธรรมชาติของคนเพื่อการจัดการอย่างเหมาะสมกับงานบริการ
4. Game Workshop: "ปลูกและปลูก" บริการได้ดีด้วย "เกิดและตื่น" 4 มิติ
5. การเรียนรู้งานบริการเพื่อพัฒนาศักยภาพคนให้บริการ
 - 5.1 ก่อนบริการ (Before Service) "M-I-N-D"
 - Mental Flexibilities จิตใจที่ยืดหยุ่น
 - Inspire Yourself to work การสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการ
 - Never give up to do something การมีความมุ่งมั่นในการสู้กับปัญหาอุปสรรค
 - Dedicate การอุทิศตนในการบริการ ไม่มีศักดิ์ศรี มีพิธี
 - 5.2 ขณะบริการ (During Service) "S-E-R-V-I-C-E"
 - Sensitive to customer needs ไวต่อความต้องการของลูกค้า
 - Enthusiasm to service ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
 - Respect for others การให้เกียรติผู้อื่นในฐานะแขก ผู้มาใช้บริการ ผู้มีอุปการะคุณ
 - Voluntariness จิตอาสาช่วยเหลือ ทำอะไรบางอย่างเพื่อลูกค้า
 - Intercommunication wisely ขาดฉลาดในการสื่อสารกับผู้คนที่มาใช้บริการ
 - Courtesy การมีมารยาท สุภาพ อ่อนน้อมกับผู้มาใช้บริการ
 - Empathy ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
 - 5.3 การรับมือกับสถานการณ์ที่ยุ่งยาก (Take Heat by H-E-A-R-T Techniques ดับอารมณ์โกรธลูกค้าด้วยใจ)
 - Hear them out ตั้งใจฟังปัญหาลูกค้าให้ออก
 - Empathy แสดงความเห็นอกเห็นใจลูกค้าต่อสิ่งที่เกิดขึ้น
 - Apologize ขอโทษ แสดงความรู้สึกผิดกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
 - Recovery เสนอสิ่งชดเชยเท่าที่สามารทำได้ อาจเป็นสิ่งที่จับต้องได้หรือจับต้องไม่ได้
 - Thank you ขอขอบคุณลูกค้าอีกครั้งที่เปิดเผยมุมมองของเราทราบ
 - 5.4 การจัดการกับคนที่ยุ่งยากลักษณะต่าง ๆ เช่น ไขว่คว้า ช่างติ เรื่องเยาะ ฯลฯ
 - 5.5 หลังบริการ (After Service) "CRM" ได้แก่ การจดจำรายละเอียด การเก็บสถิติพฤติกรรมการซื้อ/ใช้บริการ การนำสถิติพฤติกรรมลูกค้ามาวิเคราะห์ การออกแบบกลยุทธ์การกระตุ้นการซื้อ/ใช้บริการ การเพิ่มยอดขายและความภักดีในการบริการ เป็นต้น
6. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อต่อยอดความสำเร็จ
7. สรุปประเด็นการเรียนรู้และสิ่งที่พึงปฏิบัติในการทำงานบริการ



วิทยากร

อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวี

- ผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา กลุ่มบริษัท TCC Capital Group
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา กลุ่มบริษัทในเครือ UCOM
- ผู้เชี่ยวชาญการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม บมจ. เทลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น
- อาจารย์พิเศษ (Guest Speaker) เรื่อง HRM & HRD การสื่อสารและพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร จิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาวะผู้นำและทีมงานให้กับระดับปริญญาตรีและโท เช่น เกษตรศาสตร์ ศรีนครินทรวิโรฒ หอการค้าไทย ศรีปทุม เกษมบัณฑิต ราชภัฏจันทรเกษม

ชำระค่าสัมมนาเป็น เงินสด หรือ เช็ค สั่งจ่ายในนาม บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด
178 อาคารธรรมนิติ ชั้น 4 ซ.เพิ่มทรัพย์ (ประชาชื่น 20) ถ.ประชาชื่น แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800
TAX ID 010-553-300-1556 (สำนักงานใหญ่) (กรณีไม่มีหนังสือรับรอง ท.ก. ที่จ่าย ต้องชำระเต็มจำนวน) งดรับเช็คส่วนตัว
ยิ่งอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลงรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%

สนใจสำรองที่นั่งได้ที่ TEL 02-555-0700 กด 1, 02-587-6860-64