รับส่วนลดค่าอบรม
เพิ่มทันทีจากราคาสมาชิก

เมื่อสมัครหรือต่ออายุ 1-5 ปี

ตั้งแต่วันที่ 1-31 พฤษภาคม 2569

วารสารเอกสารภาษีอากร

รับส่วนลดเพิ่ม

500-2,500 บาท

วารสาร HR Society Magazine

รับส่วนลดเพิ่ม

300-900 บาท

เงื่อนไข : 1. สมาชิกวารสารเอกสารภาษีอากร / วารสาร HR Society Magazine ใช้สิทธิ์ส่วนลดค่าอบรมเฉพาะหลักสูตร On-site และ Online ราคา 3,400 บาทขึ้นไป (ยังไม่รวม VAT) ที่จัดอบรมในเดือนพฤษภาคม-กรกฎาคม 2569

1.1 สมัครใหม่/ต่ออายุสมาชิก วารสารเอกสารภาษีอากร รับส่วนลดค่าอบรมเพิ่ม 500 - 2,500 บาท (จากค่าอบรมราคาสมาชิก)

1.2 สมัครใหม่/ต่ออายุสมาชิก วารสาร HR Society Magazine รับส่วนลดค่าอบรมเพิ่ม 300 - 900 บาท (จากค่าอบรมราคาสมาชิก)

2. การใช้สิทธิ์ส่วนลดสมาชิก / 1 สิทธิ / 1 ที่นั่ง ตามเงื่อนไขที่บริษัทฯ กำหนด

สแกน QR Code สมัคร/ต่ออายุสมาชิก

โปรโมชั่นพิเศษ เฉพาะหน้างานอบรมเท่านั้น

DHARMNITI BOOK STORE

ซื้อหนังสือครบ
1,000.-
รับส่วนลดค่าหนังสือ
100.-

ซื้อหนังสือครบ
2,000.-
รับส่วนลดค่าหนังสือ และกระเป๋า
200.-

+
กระเป๋า HR Society Tote Bag
จำนวน 1 ใบ มูลค่า 159.-

ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงของแถมโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า

สแกน QR Code เพื่อดูรายการหนังสือเพิ่มเติม
www.dharmnitibook.com

ธรรมนิติ
DHARMNITI
www.dst.co.th

บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด
DHARMNITI SEMINAR AND TRAINING CO.,LTD.
178 อาคารธรรมนิติ ชั้น 4 ซ.เพิ่มทรัพย์ (ประชาชื่น 20) ถ.ประชาชื่น
แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800 TAX ID 010-553-300-1556

สงวนลิขสิทธิ์
รหัส 07247P

SCAN เพื่อจองอบรม

5 Skills

for Excellent Customer Service

พิชิตใจลูกค้าด้วย 5 ทักษะบริการ

“เคล็ดลับให้บริการอย่างไร? ลูกค้าประทับใจอยู่เสมอ”

เรียนรู้และเจาะลึกกับทักษะสำคัญ 5 ประการ สู่ความสำเร็จในงานบริการ

- **ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill)**
- **ทักษะการฟัง (Listening Skill)**
- **ทักษะการควบคุมอารมณ์ (Emotional Control Skill)**
- **ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (Solving Unexpected Problem Skill)**
- **ทักษะการใช้ความจำ (Memorization Skill)**

เพื่อปรับเปลี่ยนมุมมองใหม่และประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างศักยภาพของกระบวนการให้บริการและการขายซึ่งเป้าหมายไม่เพียงสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเท่านั้น แต่เป็นการพิชิตใจลูกค้าให้พึงพอใจสินค้าและบริการขององค์กรตลอดไป

กำหนดการอบรม

วันศุกร์ที่ 15 พฤษภาคม 2569

(เวลา 09.00 - 16.00 น.) ณ ห้องอบรม

โรงแรมโฟร์พอยท์ส บาย เชอราตัน
กรุงเทพฯ เพลินจิต

ซ.ร่วมฤดี (รถไฟฟ้า BTS สถานีเพลินจิต ทางออกที่ 4)

อัตราค่าอบรม

สมาชิก (Tax, HR)
4,000 + VAT 280 = 4,280 บาท
บุคคลทั่วไป
4,700 + VAT 329 = 5,029 บาท
(รวมเอกสาร ชา กาแฟ อาหารว่าง อาหารกลางวัน)

Skill 1 : ทักษะการสื่อสาร

1. ความสำคัญ รูปแบบ ประเภท และกระบวนการสื่อสารในงานบริการ
2. การเลือกวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับลักษณะนิสัยของลูกค้าแต่ละประเภท
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. การสรุปและตีความหมายอย่างสร้างสรรค์ในการรับฟังลูกค้า
6. วิธีการรับฟังลูกค้าที่ถูกต้อง เมื่อถูกลูกค้าต่อว่าตำหนิการให้บริการ
7. ฝึกการสร้างสมาธิและความอดทนในการฟัง

Skill 3 : ทักษะการควบคุมอารมณ์

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

Skill 4 : ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

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

Skill 5 : ทักษะการใช้ความจำ

1. ประโยชน์ของการใช้เทคนิคการจำในการบริการ
2. สาเหตุที่ทำให้จำอะไรไม่ค่อยได้หรือจำได้แต่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์
3. รายละเอียดสำคัญของลูกค้าที่ต้องจดจำในการบริการ
4. หลักการจำโดยทั่วไปและการจำเมื่อได้รับข้อมูลเป็นจำนวนมาก
5. เครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการช่วยจำ
6. เทคนิค วิธีการ ขั้นตอนในการพัฒนาความจำให้มีประสิทธิภาพ

วิทยากร

ดร.จรีพร โชติพิบูลย์ทรัพย์

วิทยากรบรรยายทางด้านการให้บริการลูกค้า
การสื่อสารมนุษยสัมพันธ์ การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ยิ่งอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลงรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%

สำรองที่นั่งได้ที่ Tel. 02-555-0700 กด 1,080-251-9946,086-378-8470 Website. www.dst.co.th

ไม่พลาดข่าวสารและโปรโมชั่นดีๆ จากธรรมนิติ Dharmniti Seminar & Training @dharmnitiseminar www.dst.co.th