บริการเหนือความคาดหมาย Service Beyond Expectation

วันที่ 26 มิถุนายน 2562 เวลา 9.00 น. – 16.00 น.

IBIS Bangkok Sukhumvit 4 ใกล้ BTS นานา กทม. ** สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง **

อาจารย์ธนกฤต ภูษิตาอภิวัฒน์

สมัคร 4 ท่านลดเหลือท่านละ 2,900 บาท

(ราคาปกติท่านละ 3,900 บาท)

หลักการและเหตุผล

ในยุคที่การแข่งขันเช่นปัจจุบัน การแข่งขันทางด้านการตลาด ด้านราคา ด้านคุณภาพสินค้า อาจไม่เพียงพอเสียแล้ว การบริการถือเป็นส่วนงานที่สำคัญมากส่วนหนึ่ง เพราะการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าได้ จะช่วยสร้างผลตอบสนองทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรงก็คือลูกค้าจะให้การตอบรับต่อสินค้าและบริการขององค์กร ทั้งยังช่วยเพิ่มภาพลักษณ์และยอดขายให้แก่องค์ได้อีก ส่วนทางอ้อมก็คือ ลูกค้าจะนำความประทับใจเหล่านั้นไปบอกต่อให้กับบุคคลใกล้ชิดรอบข้าง รวมไปถึงโลกสื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถกระจายการรับรู้ของผู้คนให้เกิดเป็นความสนใจในสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ

ความไม่ประทับใจหรือความไม่พึงพอใจในการบริการ เกิดได้จากหลายสาเหตุ ไม่ว่าจะเป็นการที่พนักงานไม่แสดงถึงความกระตือรือร้นในการบริการจนลูกค้าสัมผัสได้ถึงความเฉยชาและไม่ใส่ใจ

หลักสูตรนี้ จะกระตุ้นให้พนักงานเปลี่ยนทัศนะคติในการทำงาน เติม "ใจบริการ" ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานทุก ๆ ส่วนสนับสนุน ส่งเสริม ซึ่งกันและกัน เพื่อมอบการบริการด้วยใจให้แก่ลูกค้า สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและความสำเร็จอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการแก่ผู้เข้าอบรม
- เพื่อเข้าใจความแตกต่างของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
- เพื่อส่งมอบการบริการและดูแลเอาใจใส่กับลูกค้าแต่ละประเภท
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาได้เรียนรู้วิธีการสื่อสารสำหรับงานบริการที่มีประสิทธิภาพ

หัวข้อการสัมมนา

- First Impression "แรกพบ ถ้ามันใช่ อะไรก็ชอบ"
- ปลูกจิตสำนึก และเทคนิคการสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
- รู้จัก, เรียนรู้ธรรมชาติ และพฤติกรรมส่วนใหญ่ของลูกค้าในแบบต่าง ๆ
- เทคนิคการตั้งคำถาม "คำถามที่ดี จะได้คำตอบที่ใช่"
- ทักษะการฟังแบบเข้าอกเข้าใจ
- เทคนิคการจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การบริการเหนือความคาดหวัง
- การสื่อสารอย่างมีเสน่ห์สำหรับงารบริการ
- พฤติกรรมที่ไม่ควรสำหรับงานบริการ
- สรุปการเรียนรู้ Q &A

รูปแบบการแนวทางการเรียนรู้

เรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นจึงได้ออกแบบการฝึกอบรมให้มีองค์ประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้งการนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมีเกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม ได้ตอบกันอยู่ตลอดเวลา และที่สำคัญที่สุด คือการให้กำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจให้เกิดความรู้สึกอยากเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

Workshop ฝึกปฏิบัติจริงเพื่อให้เกิดทักษะก่อนนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง

ค่าใช้จ่ายในการอบรมหักลดหย่อนภาษีได้ 200 %

รวมค่าเอกสารประกอบการอบรม ค่าอาหารว่าง 2 มื้อ อาหารกลางวันและใบรับรองวุฒิบัตร

สถานภาพ	ค่าลงทะเบียน	ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3 %	ราคาสุทธิ
ราคาปกติท่านละ	3,900	273	117	4,056
สมัคร 3 ท่าน ๆ ละ	3,300	231	99	3,432
สมัคร 4 ท่าน ๆ ละ	2,900	203	87	3,016

สำรองที่นั่ง ติดต่อเพิ่มเติมได้ที่ คุณธนนันท์ 090 645 0992 , 089 606 0444 , Line : hrdzenter E-mail : hrdzenter@gmail.com , www.hrdzenter.com ,www.facebook.com/hrdzenter, IG : hrd_zenter

รายละเอียดหลักสูตรอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ที่นี่ คลิ๊ก http://www.hrdzenter.com/

วิธีการชำระเงิน

เช็คสั่งจ่ายในนาม บริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด

โอนเงินเข้าบัญชีนาม บริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด

>> ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซ็นทรัลพลาซาลาดพร้าว บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 206-237-1740

(กรุณาส่งสำเนาใบฝากเงิน พร้อมใบสมัครมายังบริษัทเพื่อยืนยันการชำระเงิน และใช้เป็นหลักฐานการสมัครทางอีเมล์ :

hrdzenter@gmail.com, Line : hrdzenter

ผู้เข้าอบรมรับผิดชอบค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามจังหวัด)

ที่อยู่ในการออกเอกสารหัก ณ ที่จ่าย
ในนามบริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
เลขที่ 171/162 ซอยพุทธบูชา 39 แยก 1-1
แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 010 5555 113 021

การแจ้งยกเลิก: 1. ผู้สมัครสามารถที่จะยกเลิกการเข้าอบรมได้ ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 10 วัน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

2. กรณีที่ท่านแจ้งยกเลิกก่อนวันสัมมนาก่อนวันงาน 1-7 วัน บริษัทฯ จะหักค่าธุรการ ร้อยละ 30 ของค่าสมัคร

3.และในกรณีที่ท่านยกเลิกในวันสัมมนาหรือไม่มาตามที่ส่งใบสมัครมาแล้ว บริษัทฯจะไม่คืนเงินใด ๆ ทั้งสิ้น หรือหากท่านยังไม่ชำระค่าสัมมนา ทางบริษัท ต้องขอเก็บค่าธุรการจำนวน 30 % ทันที