

Service Beyond Expectation บริการเหนือความคาดหมาย

วันที่ 27 มิถุนายน 2561 เวลา 9.00 น. – 16.00 น.

ณ โรงแรม Jasmine City Hotel สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ *สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง*

อาจารย์ชนกฤต ภูษิตาอภิวัฒน์

สมัคร 4 ท่าน ๆ ที่ 5 เข้าฟรีทันที !!!

หลักการและเหตุผล

ในยุคที่การแข่งขันเช่นปัจจุบัน การแข่งขันทางด้านการตลาด ด้านราคา ด้านคุณภาพสินค้า อาจไม่เพียงพอเสียแล้ว การบริการถือเป็นส่วนงานที่สำคัญมากส่วนหนึ่ง เพราะการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าได้ จะช่วยสร้างผลตอบแทนทั้งทางตรงและทางอ้อม ทางตรงก็คือลูกค้าจะทำให้การตอบรับต่อสินค้าและบริการขององค์กร ทั้งยังช่วยเพิ่มภาพลักษณ์และยอดขายให้แก่องค์กรได้อีก ส่วนทางอ้อมก็คือ ลูกค้าจะนำความประทับใจเหล่านั้นไปบอกต่อให้กับบุคคลใกล้ชิดรอบข้าง รวมไปถึงโลกสื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถกระจายการรับรู้ของผู้คนให้เกิดเป็นความสนใจในสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ

ความไม่ประทับใจหรือความไม่พึงพอใจในการบริการ เกิดได้จากหลายสาเหตุ ไม่ว่าจะเป็นการที่พนักงานไม่แสดงถึงความกระตือรือร้นในการบริการจนลูกค้าสัมผัสได้ถึงความเฉยชาและไม่ใส่ใจ

หลักสูตรนี้ จะกระตุ้นให้พนักงานเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน เดิม “ใจบริการ” ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานทุก ๆ ส่วนสนับสนุน ส่งเสริม ซึ่งกันและกัน เพื่อมอบการบริการด้วยใจให้แก่ลูกค้า สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและความสำเร็จอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการแก่ผู้เข้าอบรม
- เพื่อเข้าใจความแตกต่างของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
- เพื่อส่งมอบการบริการและดูแลเอาใจใส่กับลูกค้าแต่ละประเภท
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาได้เรียนรู้วิธีการสื่อสารสำหรับงานบริการที่มีประสิทธิภาพ

“Knowledge is no limited edition”

หัวข้อการสัมมนา

- ✚ First Impression “แรกพบ ถ้ามั่นใจ อะไรก็ชอบ”
- ✚ ปลุกจิตสำนึก และเทคนิคการสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
- ✚ รู้จัก, เรียนรู้ธรรมชาติ และพฤติกรรมส่วนใหญ่ของลูกค้าในแบบต่าง ๆ
- ✚ เทคนิคการตั้งคำถาม “คำถามที่ดี จะ ได้คำตอบที่ใช่”
- ✚ ทักษะการฟังแบบเข้าใจ
- ✚ เทคนิคการจัดการกับข้อร้องเรียน (Complaint) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ✚ การบริการเหนือความคาดหวัง
- ✚ การสื่อสารอย่างมีเสน่ห์สำหรับงานบริการ
- ✚ พฤติกรรมที่ไม่ควรสำหรับงานบริการ
- ✚ สรุปการเรียนรู้ Q & A

รูปแบบการแนวทางการเรียนรู้

เรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นจึงได้ออกแบบการฝึกอบรมให้มืองค์ประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้ง การนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมี เกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม ได้ตอบกันอยู่ตลอดเวลา และที่สำคัญที่สุด คือการให้กำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจให้เกิดความรู้สึกลอยๆเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

Workshop ฝึกปฏิบัติจริงเพื่อให้เกิดทักษะก่อนนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง

ระยะเวลา 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น.

ค่าใช้จ่ายในการอบรมหักลดหย่อนภาษีได้ 200 %

รวมค่าสถานที่ เอกสารประกอบการอบรม ค่าอาหารว่าง 2 มื้อ อาหารกลางวันและใบรับรองวุฒิบัตร

สถานภาพ	ค่าลงทะเบียน	ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3 %	ราคาสุทธิ
ราคาปกติท่านละ	3,900	273	117	4,056
สมัคร 4 ท่าน ๆ ละ	2,900	203	87	3,016
ท่านที่ 5 เข้าฟรี	0	0	0	0

รายละเอียดหลักสูตรอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ที่นี้ [คลิก http://www.hrdcenter.com/](http://www.hrdcenter.com/)



www.hrdzenter.com

E-mail : hrdzenter@gmail.com

Tel: 089-606-0444, 090-645-0992

“Knowledge is no limited edition”

สำรองที่นั่ง ติดต่อเพิ่มเติมได้ที่

คุณชนันท์ 0906450992 , 0896060444, Line : [hrdzenter](https://www.line.me/tv/hrdzenter)

คุณอิสราภรณ์ 089 773 7091

www.hrdzenter.com ,E-mail : hrdzenter@gmail.com ,

www.facebook.com/hrdzenter , IG : [hrdzenter](https://www.instagram.com/hrdzenter)

วิธีการชำระเงิน

เช็คสั่งจ่ายในนาม บริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด

โอนเงินเข้าบัญชีในนาม บริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด

>> ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซ็นทรัลพลาชาลาดพร้าว บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 206-237-1740

(กรุณาส่งสำเนาใบฝากเงิน พร้อมใบสมัครมายังบริษัทเพื่อยืนยันการชำระเงิน และใช้เป็นหลักฐานการสมัครทางอีเมล

: hrdzenter@gmail.com, Line : [hrdzenter](https://www.line.me/tv/hrdzenter)

(ผู้ซื้ออบรมรับผิดชอบค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามจังหวัด)

ที่อยู่ในการออกเอกสารหัก ณ ที่จ่าย

ในนามบริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

เลขที่ 171/162 ซอยพทุทบุชา 39 แยก 1-1

แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 010 5555 113 021

การแจ้งยกเลิก: 1. ผู้สมัครสามารถที่จะยกเลิกการเข้าอบรมได้ ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 10 วัน โดยไม่เสีย

ค่าใช้จ่าย

2. กรณีที่ท่านแจ้งยกเลิกก่อนวันสัมมนา ก่อนวันงาน 1-7 วัน บริษัทฯ จะหักค่าธรรมเนียม ร้อยละ 30 ของค่าสมัคร

3. และในกรณีที่ท่านยกเลิกในวันสัมมนาหรือไม่มาตามที่ส่งใบสมัครมาแล้ว บริษัทฯ จะไม่คืนเงินใดๆ ทั้งสิ้น หรือ

หากท่านยังไม่ชำระค่าสัมมนา ทางบริษัท ต้องขอเก็บค่าธรรมเนียมจำนวน 30 % ทันที

ต้องการจัดอบรมรูปแบบ In-house Training ภายในองค์กร

ติดต่อคุณจิ๋ว 090 645 0992, 089 606 0444, Line : [hrdzenter](https://www.line.me/tv/hrdzenter) www.hrdzenter.com,

E-mail : hrdzenter@gmail.com , www.facebook.com/hrdzenter

บริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด (สนง.) เลขที่ 171/162 ซอยพทุทบุชา 39 แยก 1-1 แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140

HOTLINE : 089-606-0444, 090-6450992, 089-773-7091 : www.hrdzenter.com E-mail: hrdzenter@gmail.com, Line : [hrdzenter](https://www.line.me/tv/hrdzenter)