

บริการเหนือความคาดหมาย *Service Beyond Expectation*

วันที่ 29 มีนาคม 2562 เวลา 9.00 น. – 16.00 น.

Arize Hotel ซอยสุขุมวิท 26 ใกล้ BTS พร้อมพงษ์ กทม. ****สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง****

อาจารย์ธนกฤต ภูษิตาอภิวัฒน์

Promotion สมัคร 3 ท่าน เข้าฟรีอีก 1 ท่านทันที

(ราคาปกติท่านละ 3,900 บาท)

หลักการและเหตุผล

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

ความไม่ประทับใจหรือความไม่พึงพอใจในการบริการ เกิดได้จากหลายสาเหตุ ไม่ว่าจะเป็นการที่พนักงานไม่แสดงถึงความกระตือรือร้นในการบริการจนลูกค้าสัมผัสได้ถึงความเฉชาและไม่ใส่ใจ

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

วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการแก่ผู้เข้าอบรม
- เพื่อเข้าใจความแตกต่างของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
- เพื่อส่งมอบการบริการและดูแลเอาใจใส่กับลูกค้าแต่ละประเภท
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาได้เรียนรู้วิธีการสื่อสารสำหรับงานบริการที่มีประสิทธิภาพ

หัวข้อการสัมมนา

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

รูปแบบการแนวทางการเรียนรู้

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

Workshop ฝึกปฏิบัติจริงเพื่อให้เกิดทักษะก่อนนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง

ค่าใช้จ่ายในการอบรมหักลดหย่อนภาษีได้ 200 %

ฟรี !!! รวมค่าเอกสารประกอบการอบรม ค่าอาหารว่าง 2 มื้อ อาหารกลางวันและใบรับรองวุฒิบัตร

สถานภาพ	ค่าลงทะเบียน	ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7 %	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3 %	ราคาสุทธิ
ราคาปกติท่านละ	3,900	273	117	4,056

สมัคร 3 เข้าฟรีอีก 1 ท่าน

รายละเอียดหลักสูตรอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ที่ [คลิก http://www.hrdzenter.com/](http://www.hrdzenter.com/)

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

www.hrdzenter.com , E-mail : hrdzenter@gmail.com , www.facebook.com/hrdzenter, IG : [hrd_zenter](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)

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. ผู้สมัครสามารถที่จะยกเลิกการเข้าอบรมได้ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน **10** วัน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

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

3. และในกรณีที่ท่านยกเลิกในวันสัมมนาหรือไม่มาตามที่ส่งใบสมัครมาแล้ว บริษัทฯ จะไม่คืนเงินใดๆ ทั้งสิ้น หรือหากท่านยังไม่ชำระค่าสัมมนา ทางบริษัท ต้องขอเก็บค่าธรรมเนียมจำนวน **30 %** ทันที