

## หลักสูตร Service mind ยกระดับการบริการให้เหนือชั้น

วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2562

เวลา 09.00-16.00 น.

โรงแรมไร่ สุขุมวิท 26

### ระยะเวลา 1 วัน

1. วันที่ 3 พฤษภาคม 2562
2. วันที่ 9 สิงหาคม 2562
3. วันที่ 4 พฤศจิกายน 2562

### หลักการและเหตุผล

การบริการเป็นเทคนิคหนึ่งที่สำคัญมากในการสร้างความพึงพอใจอันเป็นพื้นฐานของความรู้สึกอันก่อให้เกิดการความภักดีในแบรนด์ หลายองค์กรยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับบริการที่แท้จริง บางองค์กรใส่เงินทุนเข้าไปมหาศาลหวังให้การบริการตอบโจทย บางองค์กรก็รัตนองการบริการมากเกินไปจนสู้กับองค์กรอื่นไม่ได้ ดังนั้นแล้วองค์กรควรมีความเข้าใจในวิถีของการบริการให้ถ่องแท้ก่อนจะเริ่มบริการ การบริการจึงหมายถึง การปรับตัวเพื่อประสานงานร่วมกับลูกค้าที่มีความหลากหลายทางความต้องการและต้องสามารถตอบโจทยความต้องการเหล่านั้นด้ด้วยการบริการที่มีในระดับ 3 มิติ การบริการทั่วไปไม่สามารถพิชิตใจลูกค้าในยุคปัจจุบันได้ โดยเฉพาะหากขาดการใส่ใจในความรู้สึกให้บริการ องค์กรจึงต้องสรรหาวิธีในการแก้ไขปัญหาที่จะทำให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีที่สุด เพื่อความมั่นคงในองค์กร

## วัตถุประสงค์

- 1) ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาความรู้พื้นฐานในด้านการบริการ และแนวทางในการให้บริการที่ถูกต้อง
- 2) ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการบริการที่ดีเลิศและการต่อยอดงานบริการแบบไร้รอยต่อ
- 3) ผู้เข้าอบรมสามารถให้บริการที่ดีเลิศกับลูกค้าและบุคคลที่เกี่ยวข้องในงานของตนเองได้
- 4) ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาทักษะการบริการลูกค้าและการตอบสนองที่ตรงใจ
- 5) ผู้เข้าอบรมสามารถบริหารอารมณ์ของตนเองในขณะที่ให้บริการได้อย่างมืออาชีพ
- 6) ผู้เข้าอบรมนำเทคนิคที่ได้รับไปต่อยอดการบริการให้เกิดความประทับใจที่เหนือความคาดหมาย
- 7) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถสร้างจุดเด่นในด้านบริการเพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงใจ

## หัวข้อการอบรม

### เข้าใจความเป็นลูกค้าและการบริการ

- ลูกค้าและความคาดหวังในการเข้ารับบริการ
- การบริการ ทักษะครองลูกค้าอย่างได้ใจ
- ลูกค้าในปัจจุบันและพฤติกรรมที่ควรเข้าใจ
- Workshop บริการที่ดีแตกต่างอย่างไรกับบริการที่มีความใส่ใจ

### กฎการบริการด้วยใจ

- ทำไมต้องมีจิตบริการที่เข้าถึงลูกค้า ถึงจะบริการได้ดี
- ทดสอบจิตบริการขั้นต้น
- วิธีการสร้างจิตบริการให้เข้าถึงลูกค้า
- เทคนิคการยกระดับในการบริการ
- workshop การบริการลูกค้าด้วยจิตบริการ

### Beyond Customer Service (BCS)

- Service mind ไปสู่ Service Acting
- การคาดการณ์ที่เหนือกว่าตอบโจทย์ได้ตรงใจ
- CASE STUDY เหตุการณ์เพื่อจับจิ้งหะใช้ Service Acting

### การสร้างความพร้อมด้วยการสื่อสารที่ยอดเยี่ยม

- กลยุทธ์ที่แตกต่างด้วยบริการที่แข็งแกร่ง

- การประสานรอยต่อในการบริการให้แข็งแกร่งจากภายในสู่ภายนอก
- สรุปการบรรยาย

### อาจารย์ประเสริฐ สุขไพบูรณ์กุล

วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการขายและการตลาดให้แก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

ความเชี่ยวชาญ ด้านการขาย ด้านการตลาด การบริการ การรันตรีด้วยประสบการณ์การสอนและที่ปรึกษาองค์กรด้านการขายและการบริการต่างๆ ที่มีการว่าจ้างอย่างต่อเนื่อง มากกว่า 100 บริษัท, ผลงานการเขียนหนังสือ: SALES 2 (กลยุทธ์นักขายในปัจจุบัน)

### วิธีการและรูปแบบการฝึกอบรม

- การบรรยาย
- แบบทดสอบฝึกปฏิบัติ (Best in Practice)
- การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และฝึกปฏิบัติร่วมกัน (Workshop)
- ขอบเขตเวลาการฝึกอบรม -->บรรยาย : 60 % Workshop : 40%
- สรุป และ ถาม – ตอบคำถาม

### ผู้เข้าฝึกอบรม

ผู้มีหน้าที่และเกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะการเจรจาต่อรองอย่างมืออาชีพในหลายๆหน่วยงานในองค์กรไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาทุกระดับ พนักงานขาย และผู้สนใจทั่วไป

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

- นักขาย / นักการตลาด
- ผู้จัดการฝ่ายขาย/ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย/เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด

### ▪ อัตราค่าลงทะเบียน/ท่าน

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าสัมมนากรณีชำระหน้างาน ราคาท่านละ	3,900	273	(117)	4,056
Early Bird ชำระล่วงหน้า	3,500	245	(105)	3,640
Pro สมัครง 3 ท่านขึ้นไปท่านละ	3,300	231	(99)	3,432

ใบประกาศจากสถาบันโปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238  
ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น  
และแฟ้มชื่อบัญชี Pay-in และหนังสือรับรองหัก หนี้ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-29030080 ext.9330  
พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

1.2 ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd, Partnership)

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

[www.ptstraining.in.th](http://www.ptstraining.in.th)

อีเมล [info.ptstraining@gmail.com](mailto:info.ptstraining@gmail.com), [ptstraining3@gmail.com](mailto:ptstraining3@gmail.com)

กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤกษาวิลล์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3

แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100

แบบฟอร์มการลงทะเบียน

## Service mind ยกระดับการบริการให้เหนือชั้น

ส่งมาที่ email : [ptstraining3@gmail.com](mailto:ptstraining3@gmail.com) หรือ Fax 02-9030080 ext.9330

บริษัท \_\_\_\_\_

ที่อยู่ออกไปกำกับภาษี \_\_\_\_\_

รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี \_\_\_\_\_

ชื่อผู้ประกอบการ (HR) \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_ ต่อ \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

วันสัมมนา \_\_\_\_\_

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

หมายเหตุ กรณียกเลิกการเข้าสัมมนากรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา

**ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีนิติบุคคลได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง**

(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ.2548 เป็นต้นไป)