



หลักสูตร **Service mind** ยกระดับการบริการให้เหนือชั้น

วันที่ 2 มีนาคม 2561

เวลา 09.00-16.00 น.

โรงแรมอไรซ์ สุขุมวิท 26

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาความรู้พื้นฐานในด้านการบริการและแนวทางในการให้บริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการบริการที่ดีเลิศ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถให้บริการที่ดีเลิศกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาทักษะการบริการลูกค้าและการตอบสนองที่ตรงใจ
5. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถบริหารอารมณ์ของตนเองในขณะที่ให้บริการได้อย่างมืออาชีพ
6. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมนำเทคนิคที่ได้รับไปต่อยอดการบริการให้เกิดความประทับใจที่เหนือความคาดหมาย

หัวข้อการสัมมนา

- เข้าใจความเป็นลูกค้าและการบริการ
- ลูกค้าและความคาดหวังในการเข้ารับบริการ
- การบริการ ทักษะครองลูกค้าอย่างใส่ใจ
- ลูกค้าในปัจจุบันและพฤติกรรมที่ควรเข้าใจ
- Workshop ลองวิเคราะห์ข้อได้เปรียบข้อเสียเปรียบเรื่องรูปแบบการบริการ
- กฎการบริการด้วยใจ
- ทำไมไม่ต้องมีจิตบริการที่เข้าถึงลูกค้า ถึงจะบริการได้ดี

- ทดสอบจิตบริการขั้นต้น
- วิธีการสร้างจิตบริการให้เข้าถึงลูกค้า
- ระดับการบริการสร้างได้ด้วย Life Balance
- Workshop Role Play การบริการลูกค้าด้วยจิตบริการ
- Beyond Customer Service (BCS)
- Service mind ไปสู่ Service Acting
- การคาดการณ์ที่เหนือกว่าตอบโจทย์ได้ตรงใจ
- Workshop Role Play เหตุการณ์เพื่อจับจิ้งหะใช้ Service Acting
- กลยุทธ์ที่แตกต่างด้วยบริการที่แข็งแกร่ง
- การประสานรอยต่อในการบริการให้แข็งแกร่งจากภายในสู่ภายนอก
- การสร้างความพร้อมด้วยการสื่อสารที่ยอดเยี่ยม
- การบริการที่แข็งแกร่งเกิดขึ้นได้จากการสร้างบรรยากาศในการทำงาน

วิทยากร อาจารย์ประเสริฐ สุขไพบูรณ์กุล

รูปแบบการ**สัมมนาหลักสูตร**นี้มุ่งเน้นผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลาง โดยเน้นการมีส่วนร่วมและมีการทำ Workshop และบทบาทสมมติพร้อม VDO ประกอบการสัมมนา

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

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

▪ อัตราค่าลงทะเบียน/ท่าน

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าสัมมนากรณีข้าราชการ ราคาท่านละ	4,000	280	(120)	4,160
Early Bird ข้าราชการ	3,500	245	(105)	3,640

ใบประกาศจากสถาบันโพรเฟสชันแนล เทรนนิง โซลูชัน

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

- 1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238
 ชื่อบัญชี หจก.โพรเฟสชันแนล เทรนนิง โซลูชัน
 และแฟ้มชื่อบัญชี Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-29030080 ext.9330
 พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

1.2 ข้าราชการบริษัท ส่งจ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd, Partnership)

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

www.ptstraining.in.th

อีเมล info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

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

แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100

แบบฟอร์มการลงทะเบียน

Service mind ยกระดับการบริการให้เหนือชั้น

ส่งมาที่ email : ptstraining3@gmail.com หรือ Fax 02-9030080 ext.9330

บริษัท _____

ที่อยู่อกใบกำกับภาษี _____

รหัสไปรษณีย์ _____

ชื่อผู้ประสานงาน (HR) _____ โทรศัพท์ _____ ต่อ _____

Fax: _____ E-mail: _____

วันสัมมนา _____

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

หมายเหตุ กรณียกเลิกการเข้าสัมมนา กรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีนิติบุคคลได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง

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