



หลักสูตร สุดยอดเทคนิคเพื่อการพัฒนาบุคลิกภาพและพิชิตใจลูกค้าในงานบริการที่เป็นเลิศ

วันที่ 2 มีนาคม 2561

เวลา 09.00-16.00 น.

สถานที่อบรม : เดอะคอนเนคชั่น ดิ ด MRT ลาดพร้าว

วัตถุประสงค์

ในสถานการณ์ปัจจุบันจะเห็นได้ชัดเจนว่า คนได้หันมาให้ความสำคัญกับการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นในองค์กรหรือภายนอกองค์กรก็ตาม และพยายามที่จะพัฒนาการบริการของตนให้เป็นเลิศ เพราะงานบริการเป็นใจหลักที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ด้วยใจ ดังคำที่กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจที่เป็นนักอาสา ที่อยากบริการ การแสดงออกมาทั้งกาย วาจา และสื่อทางใจจะทำให้ผู้ได้รับบริการรับรู้ได้ถึงความสุขที่ได้รับ รวมไปถึงจนถึงสิ่งที่ลูกค้าและผู้รับบริการมองเห็นเป็นสิ่งแรกคือ บุคลิกภาพและการแสดงออก ดังนั้น หากมีบุคลิกเพื่อการบริการที่ดีในการบริการทุกท่วงท่าแล้ว ผลที่ตามมาคือ เกิดการบอกต่อไปอย่างแพร่หลาย เป็นชื่อเสียงที่ดีต่อองค์กรในอนาคตและภาพลักษณ์ที่ดีที่ส่งเสริมการอบรมในครั้งนี้ได้ถูกออกแบบเพื่อนักบริการที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และดูมีเสน่ห์เพื่อเป็นนักบริการที่ดีในสายตาผู้ให้บริการ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อเสริมสร้างความรู้และเตรียมความพร้อมให้กับผู้เข้าอบรมได้เข้าใจถูกต้อง ในเรื่องของการให้บริการและตรงตามมาตรฐาน
2. เพื่อสร้างสรรค์ให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักถึงคุณค่าที่แท้จริง ของการเป็นนักบริการที่ดี และสามารถฝึกฝนพัฒนาตนเองให้เป็นนักบริการที่เป็นเลิศได้

3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้นำเอาความรู้ไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวัน หรืองานที่ทำอยู่ได้อย่างเหมาะสม
4. เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดี และมีความก้าวหน้าส่งมอบการบริการที่ดีให้กับลูกค้าหรือผู้รับบริการทั้งลูกค้าภายในและภายนอกองค์กร
5. เพื่อเป็นสุดยอดเทคนิคเพื่อการพัฒนาบุคลิกภาพและการบริการที่เป็นเลิศ

หัวข้อการสัมมนา

1. ความหมายของงานบริการ
2. การปรับและสร้างพื้นฐานความเข้าใจแก่การบริการ
3. กิจกรรมปรับทัศนคตินักบริการ
4. หัวใจจิตอาสาของนักบริการ
5. หลักปฏิบัติของงานบริการ
6. สุดยอดบุคลิกภาพและความพร้อมของผู้ให้บริการมาตรฐานโรงแรม
7. บุคลิกภาพที่ดีในแบบของตนเอง
8. บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ในสายตาลูกค้า
9. บริการอย่างไรให้ถูกใจกับคน 4 ประเภท
10. กิจกรรมทดลองการให้บริการกับลูกค้า 4 ประเภท
11. Role play: ความพร้อมนักบริการ
12. 5 สิ่งควรรู้คือนักบริการชั้นเทพ
 - สามารถควบคุมอารมณ์เพื่อรู้จักการใช้คำพูดในงานบริการ
 - ในส่วนของการพบลูกค้า และการใช้คำพูดทางโทรศัพท์
 - และเพิ่มฐานลูกค้าจากการบอกต่อ....
 - การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
 - สามารถรับคำร้องเรียนจากลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - รู้ข้อมูลบริษัท
 - รู้จริงในสินค้าและบริการ
 - รู้ถึงพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการ
 - รู้ข้อมูลของคู่แข่งขั้นเพื่อตอบข้อโต้แย้งได้อย่างถูกต้อง
 - รู้วิธีนำเสนอขายและบริการ
13. เทคนิคการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ
14. เทคนิคการนำเสนอบริการเพื่อขายอย่างมืออาชีพ
15. บทสนทนาสร้างความประทับใจ
16. เทคนิคการเจรจาเพื่อค้นหาความต้องการ
17. เทคนิคการมัดใจลูกค้าใหม่ให้เป็นลูกค้าประจำ
18. กิจกรรมเพิ่มการบริการที่ดีและเพิ่มลูกค้าใหม่

วิทยากร อาจารย์ธนภัทร ธรรมากัลยากุล การศึกษา

Stamford International University, Thailand MBA Marketing

West Coast College International university, Australia Business development certificate program Marketing Management

Ratchapat Suandusit University, Thailand Bachelor of Public Relations

ปัจจุบัน

- วิทยากรการขาย การตลาด และการบริการ ให้แก่องค์กรภาครัฐและเอกชน
- ประธานกรรมการบริหาร บริษัท Skin Concept (ผลิตภัณฑ์สกินแคร์)
- ที่ปรึกษาด้านการขายและการตลาด Sister Spring Clinic และ Bangkok Clinic Revolution

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
ค่าสัมมนากรณีชำระหน้างาน ราคาท่านละ	3,900	273	(117)	4,056
Early Bird ชำระล่วงหน้า	3,500	245	(105)	3,640

ใบประกาศจากสถาบันโปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238

ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

และแฟกซ์ใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-29030080 ext.9330

พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

1.2 ชำระด้วยเช็คบริษัท 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

แบบฟอร์มการลงทะเบียน

สุดยอดเทคนิคเพื่อการพัฒนาบุคลิกภาพและพิชิตใจลูกค้าในงานบริการที่เป็นเลิศ

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: _____

หมายเหตุ กรณียกเลิกการเข้าสัมมนา กรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีนิติบุคคลได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง

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