



BOSTON NETWORK

The Global Knowledge Network

Course

Service Mind for Excellence

การบริการด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ

Duration: 1 Day (9:00 – 16:00)

BOSTON NETWORK

The Global Knowledge Network



**PRACTICAL
WORKSHOP**

เพื่อพัฒนากิจกรรมบุคลากร ให้แนวความคิด
ด้านการบริการด้วยใจ เพื่อสร้างให้ลูกค้า
เกิดกรอบประสบการณ์ที่ดี
อัน จะส่งผลดีกับองค์กรต่อไป

ด้วยหลักสูตร

SERVICE MIND FOR SERVICE EXCELLENCE

เข้าใจหัวใจสำคัญ
การบริการด้วยใจ เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

สอนโดย
คณาจารย์
มืออาชีพ

Class
Inhouse

Class
Public

Live
Distance
Training



www.bostonnetwork.com



02-949-0955



**หลักการและเหตุผล:**

การดำเนินธุรกิจในโลกยุคใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงและแข่งขันสูง องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการเพื่อความเป็นเลิศเพื่อสร้างกลยุทธ์มัดใจลูกค้าให้เกิดความเชื่อมั่นในสินค้าของตนเอง เพราะการบริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่องและช่วยแนะนำลูกค้าใหม่ให้ด้วยยิ่งถือเป็นความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ของธุรกิจ เป็นที่ประจักษ์ว่าองค์กรที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนยาวนานต่างให้ความสำคัญกับลูกค้ามากที่สุด “ลูกค้าต้องมาก่อน”

หัวใจในการพัฒนาการให้บริการที่สำคัญคือการพัฒนาคนและพัฒนามาตรฐานการให้บริการไปพร้อมกัน เพราะคนเป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้เกิดบริการที่เป็นเลิศได้ เพราะคนเป็นผู้ส่งมอบบริการและเป็นผู้สร้างนวัตกรรมบริการที่เป็นเลิศเพื่อสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี และในมุมกลับกันพนักงานที่ไม่ได้รับการพัฒนาการบริการที่ดีย่อมนำความเสียหายและภาพลักษณ์ด้านลบให้กับองค์กรได้เช่นกัน ดังนั้น การพัฒนาคนต้องพัฒนาทั้งความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และทัศนคติ (Attitude) ต่อการให้บริการอย่างมืออาชีพ ดังนั้นเพื่อทำให้เกิดการบริการที่ประทับใจต่อลูกค้าเสมอ จึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานหรือองค์กรต้องพัฒนาผู้ให้บริการอย่างรอบด้านด้วยมาตรฐานการให้บริการในโลกยุคใหม่ เพื่อนำมาสู่การบริหารจัดการระบบการบริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อร่วมสร้างสรรค์คุณภาพบริการสู่ความเป็นเลิศ

ประโยชน์ที่ได้รับ:

- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาเข้าใจ เห็นความสำคัญ ความจำเป็น และทราบถึงองค์ประกอบสำคัญในการบริการที่เป็นเลิศ
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาเกิดการเรียนรู้และมีประสบการณ์และร่วมกันในการพัฒนาการบริการ โดยเริ่มจากวิธีคิด การปรับทัศนคติ และความรู้สึกที่เป็นบวกต่อการให้บริการ
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนา ตระหนักในบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบในฐานะผู้ให้บริการ เพื่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาได้เสริมสร้างความรู้ ทักษะและทัศนคติต่อการบริการที่เป็นเลิศ
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาสามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้ที่ได้รับจากการสัมมนานำไปใช้ในการทำงานจริงได้อย่างเป็นรูปธรรม

หัวข้อการบรรยาย:

- **Module 1: การออกแบบการบริการให้น่าประทับใจ (Service Design)**
 - กิจกรรมเตรียมความพร้อม “เปิดใจพร้อมก้าวไปด้วยกัน”
 - เรียนรู้พฤติกรรมพื้นฐานและจิตวิทยาพฤติกรรมพื้นฐานของผู้ให้และผู้รับบริการ
 - คุณลักษณะผู้ให้บริการที่ดี
 - บุคลิกภาพภายนอก บุคลิกภาพภายใน
 - Being - Belief – Values
 - Workshop
- **Module 2: การจัดทำมาตรฐาน บริการ (Service Standard)**
 - ความหมาย ขอบเขต องค์ประกอบของ “การบริการที่เป็นเลิศ”
 - ความสำคัญของการบริการเพื่อการพัฒนาองค์กรยุคใหม่ กระบวนการพัฒนามาตรฐานการบริการยุคใหม่ (service standard)
 - เป้าหมายร่วมกันขององค์กรต่อการบริการที่เป็นเลิศ



- กรณีตัวอย่างองค์กรที่เป็นเลิศด้านการบริการ
- Workshop
- **Module 3: มนุษย์สัมพันธ์กับการให้บริการ (Human Relationship and Service)**
 - ความหมาย ความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์กับการบริการ
 - เทคนิคการบริการลูกค้าบนความแตกต่าง หลากหลาย
 - ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการให้บริการ
 - Workshop
- **Module 4: การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า (Complaint Handling)**
 - ปัญหา สาเหตุ แนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนในการให้บริการ
 - เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ผู้รับบริการ
 - เข้าใจความคาดหวังของลูกค้า “ใจเขาใจเรา”
 - ความสำคัญของ EQ ต่อการให้บริการ
 - การพัฒนา EQ เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ
 - Workshop
- **Module 5: การปรับปรุงมาตรฐานการบริการ (Service Improvement)**
 - การบริการด้วยใจ สไตส์ Bara Scientific
 - ทักษะการคิดเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ Growth Mindset VS Fixed Mindset
 - ทักษะการตัดสินใจเพื่อการแก้ปัญหาสำหรับการให้บริการ
 - Workshop
- **Module 6: กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ**
 - 3Vs for Effective Communication พลังแห่งการสื่อสารเพื่อความเป็นเลิศ
 - DISC Model for Effective Communication
 - Change the Word, Change the World เปลี่ยนคำ เปลี่ยนความรู้สึก
 - VOICE Model ทักษะ “การฟังด้วยใจ” เพื่อเข้าใจความรู้สึกผู้รับบริการ
 - Workshop

รูปแบบการอบรม-เรียนรู้:

- Ice breaking การละลายพฤติกรรมด้วยการรู้จัก ชื่นชม ให้เกียรติตนเอง และผู้อื่น
- Experiencing สร้างกิจกรรมการเรียนรู้
- Sharing การบรรยายเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- Analyzing วิเคราะห์สิ่งที่ได้จากการเรียนรู้
- Generating อธิบายหลักการ
- Applying การนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้



- ผ่านเกมส์-กิจกรรม-สถานการณ์จำลอง-บทบาทสมมติ-วิธีทัศนวิเคราะหฺพฤติกรรมมนุษย์เพื่อเรียนรู้ทักษะการทำงานเป็นทีม
- อภิปราย ถาม-ตอบปัญหา (Q&A), Day Summary, Group Presentation
- ระดมสมองเพื่อสร้างสรรค์การทำงาน-บริหารเชิงรูปธรรมที่สามารถปฏิบัติและประเมินได้จริง

เหมาะสำหรับ:

- ผู้ที่ทำงานด้านการบริการ พนักงานทุกระดับในองค์กรที่ต้องการพัฒนาทักษะในการบริการ หัวหน้างาน ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง หัวหน้าแผนก/ฝ่าย รวมทั้งผู้ที่สนใจพัฒนาตัวเองในด้านการบริการ

วิทยากร:

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

วัน เวลา สถานที่ และค่าใช้จ่าย ในการเข้าร่วมงานสัมมนา

วันที่ 3 ธันวาคม 2569 เวลา 09.00 - 16.00 น. โดยสามารถเลือกการเข้าอบรมได้ 2 ช่องทาง ดังนี้

1. เข้าร่วมอบรมที่โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพ สุขุมวิท 20 หรือโรงแรมที่เทียบเท่า
(สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)
ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา ราคา 6,500 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)
2. เข้าร่วมอบรมแบบทางไกลโดยการประชุม Distance Learning Instructor-led Virtual Class via Face to Face Application
ค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมงานสัมมนา ราคา 5,500 บาท (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%)

สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อผู้ประสานงานอบรม โทร: 02 949 0955, 02 318 6891, 086 337 8266, Email: seminar@bostonnetwork.com และ Line ID: @bostonnetwork



ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีได้ 200%ของค่าใช้จ่ายจริง
(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย



BOSTON ÷ NETWORK

The Global Knowledge Network



แผนที่ โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพ สุขุมวิท 20 (สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)

