



**Course:**

# **The Secret to Build Service beyond Expectation**

เคล็ด(ไม่)ลับกับแนวคิดและแนวทาง สร้างบริการเหนือความคาดหมาย

---

**Duration:** 1 Day (09:00 – 16:00)

**หลักการและเหตุผล:**

ปัจจุบันของโลกธุรกิจนั้น นอกจากการแข่งขันในเรื่องของคุณภาพ ราคา หรือคุณสมบัติของตัวสินค้าแต่ละชนิด ซึ่งแทบจะไม่ค่อยต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จึงทำให้ผู้บริโภคไม่ได้ใช้ประเด็นเหล่านี้เพียงอย่างเดียวในการตัดสินใจเลือกใช้หรือเป็นลูกค้า แต่ปัจจัยที่เข้ามามีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภคนั้น คือความแตกต่างของการสร้างการรับรู้ของสินค้า บริการ หรือแม้กระทั่ง แบรินด์สินค้านั้น รวมถึงการให้บริการตั้งแต่ก่อนการขาย ระหว่างขาย จนถึงหลังการขายของผู้ขาย

ดังนั้น หลักสูตร “เคล็ด(ไม่)ลับกับแนวคิดและแนวทาง สร้างบริการเหนือความคาดหมาย” จึงได้รวบรวมแนวคิด กลยุทธ์ เิงการตลาดในการสร้างการรับรู้แบรนด์ ตัวสินค้าและบริการของแบรนด์ชั้นนำทั่วโลกมาให้ผู้เรียนได้รู้เป็นแนวทาง รวมถึงเรียนรู้เคล็ดลับและฝึกใช้เครื่องมือในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างบริการที่ประทับใจให้กับลูกค้าอย่างได้ผล และสามารถนำไปปรับใช้ได้จริง ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจต่อไป

**วัตถุประสงค์:**

- ผู้เข้ารับการอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อแบรนด์ สินค้า หรือบริการ ในมุมที่ต่างจากอดีต
- ได้เรียนรู้และฝึกการใช้เทคนิค เครื่องมือต่างๆ ด้านการสื่อสารที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าด้วยการบริการที่เหมาะสมกับลูกค้าประเภทต่างๆ รวมถึงรับข้อร้องเรียนหรือข้อโต้แย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สร้างความมั่นใจ และทัศนคติที่ดีต่องานบริการอย่างยั่งยืน

**หัวข้อสัมมนา:**

- เคล็ด(ไม่)ลับในการสร้างการรับรู้และบริการเหนือความคาดหมายของแบรนด์ชั้นนำต่างๆ
  - ความท้าทายของสถานการณ์ปัจจุบันที่ส่งผลให้ธุรกิจต่างๆ ต้องปรับตัวครั้งยิ่งใหญ่
  - ทำไม ต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลง
  - ทำไม คนส่วนใหญ่ถึงไม่ยอมปรับตัวและเปลี่ยนแปลง
  - ทำความเข้าใจระดับความพึงพอใจของลูกค้า 3 ระดับ
  - เคล็ด(ไม่)ลับ กับ 3 หัวใจสำคัญ ในการสร้างบริการเหนือความคาดหมาย
    - ทัศนคติเชิงบวก
    - เป้าหมายที่ยิ่งใหญ่เพื่อให้บริการเหนือความคาดหมาย
    - การให้บริการที่เป็นเลิศผ่านการสื่อสารและแสดงออก
- เจาะลึก ฝึกเทคนิคการสื่อสารและการแสดงออกเพื่อสร้างบริการเหนือความคาดหมาย
  - เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์
  - ผลกระทบที่เกิดขึ้นหากลูกค้าไม่พอใจ
  - ลักษณะลูกค้า 4 ประเภทที่ควรรู้ และแนวทางสร้างความสบายใจให้ลูกค้า



- เกล็ด(ไม่)ลับ กับ 3 แนวทางการสื่อสารสู่ลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจ
  - แนวทางสร้างความประทับใจแรกที่ได้พบเจอ
  - แนวทางและเทคนิคการสื่อสารอย่างมืออาชีพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในลูกค้า
  - แนวทางการรับมือข้อร้องเรียนและข้อโต้แย้งอย่างมีประสิทธิภาพ

#### วิธีการสัมมนา:

- แนวทางการเรียนรู้จะเป็นลักษณะบรรยาย, ถาม-ตอบ, เรียนรู้ผ่านการทำกิจกรรมร่วมกัน, Workshop, Role Play และใช้สื่อ VDO Clip ประกอบการสอน

#### เหมาะสำหรับ:

- ผู้ที่ทำงานด้านการบริการ, พนักงานทุกระดับในองค์กรที่ต้องการพัฒนาทักษะในการบริการ, หัวหน้างาน, ผู้บริหารระดับต้น และระดับกลาง, หัวหน้าแผนก/ฝ่าย, รวมทั้งผู้ที่สนใจพัฒนาตัวเองในด้านการบริการ

#### วิทยากร:

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

#### วัน เวลา สถานที่ และค่าใช้จ่าย ในการเข้าร่วมงานสัมมนา

วันที่ 11 ตุลาคม 2564 เวลา 09.00 - 16.00 น. โดยสามารถเลือกการเข้าอบรมได้ 2 ช่องทาง ดังนี้

1. เข้าร่วมอบรมที่โรงแรมจัสมิน ซิตี้ (ซอยสุขุมวิท 23) 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](mailto:seminar@bostonnetwork.com) และ Line ID: @bostonnetwork

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

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย





แผนที่ โรงแรมจัสมีนซิตี (ซอยสุขุมวิท 23) (สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)



Lai Suwan Co., Ltd. Jasmine City Building, 2, Soi Prasarnmitr (Sukhumvit 23), Klongtoey-Nua, Wattana, Bangkok 10110, Thailand  
Tel : (66)02 204 5888 Fax : (66)02 204 5858, (66)02 259 8555 E mail address : sales@JasmineCity.com Website : www.JasmineCity.com



## Registration Form

บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด (สำนักงานใหญ่) 573/140 ซอยรามคำแหง 39 แขวงพลับพลา  
เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 Tel: 0-2949-0955, 0-2318-6891 Fax: 0-2949-0991

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105548037730

\* ข้อมูลผู้เข้าร่วมสัมมนา: (โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนและชัดเจน, ภาษาไทย: ตัวบรรจง, ภาษาอังกฤษ: ตัวพิมพ์)

หลักสูตรที่ร่วมสัมมนา _____	วันสัมมนา _____
ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____	
(ภาษาอังกฤษ) _____	
บริษัท (ภาษาไทย) _____	
(ภาษาอังกฤษ) _____	
ตำแหน่งงาน: _____	แผนก/ฝ่าย: _____
เบอร์โทรศัพท์ที่ทำงาน: _____ ต่อ _____	เบอร์โทรศัพท์มือถือ: _____
Fax: _____	E-mail: _____
ชื่อผู้ประสานงาน (HR) _____	เบอร์โทรศัพท์ _____ ต่อ _____

ข้อมูลเพื่อใช้ออกใบกำกับภาษี: (โปรดตรวจสอบความชัดเจนครบถ้วน เพื่อความถูกต้องของใบเสร็จ/ใบกำกับภาษีที่ท่านจะได้รับ)

ชื่อที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี: _____	ตามชื่อบริษัทด้านบน
ที่อยู่ให้ระบุในใบกำกับภาษี: _____	
_____	

การชำระเงินค่าสัมมนา: สามารถสอบถามรายละเอียดและสำรองที่นั่งได้ที่ 0-2949-0955, 0-2318-6891 ต่อ 104,105,108,109

<p><b>วิธีการชำระเงิน</b></p> <p>โอนเงินเข้าบัญชี บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด</p> <p>ธนาคารธนชาติ สาขาเอสพลานาด รัชดา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 260-2-15492-2 โอนวันที่ _____</p> <p>ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสี่แยกศรีวรา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 140-2-63049-9 โอนวันที่ _____</p> <p>ถือเช็คจ่ายพนักงานในนาม บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด</p> <p>จ่ายเงินสดพนักงาน</p> <p>หากข้อมูลครบถ้วนแล้ว กรุณาส่งกลับมาที่ Email: seminar@bostonnetwork.com หรือ Fax มาพร้อมกับสำเนาการโอนเงินที่เบอร์ 0-2949-0991</p> <p>*โปรดนำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายมายื่นในวันสัมมนา*</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้ส่งเอกสารลงทะเบียนครบถ้วนและชำระเงินแล้วเท่านั้น</li> <li>• เจ้าหน้าที่จะแจ้งยืนยันการลงทะเบียนของท่านอีกครั้งหลังจากได้รับเอกสาร</li> <li>• ในกรณีที่ท่านสำรองที่นั่งไว้แล้วแต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อนวันงานอย่างน้อย 10 วัน</li> </ul> <p>หากไม่แจ้งตามกำหนด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเอกสารเป็นจำนวน 50% ของอัตราค่าลงทะเบียน</p>
--