



**Course:**

## **Service Mind for Service Excellence**

การบริการด้วยใจเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

---

**Duration:** 1 Day (09:00 – 16:00)

**หลักการและเหตุผล:**

ในยุคที่การแข่งขันทางธุรกิจรุนแรงมากขึ้น การใช้กลยุทธ์ทางด้านราคา และการตลาดจึงไม่เพียงพออีกต่อไป องค์กรควรต้องเสริมการแข่งขันด้วยกลยุทธ์ด้านการบริการอย่างมืออาชีพที่โดนใจลูกค้า มีมาตรฐานและเกินความคาดหวังเพื่อรักษาสถานลูกค้าให้เกิดความผูกพันและมั่นใจที่จะใช้บริการกับองค์กรตลอดไป ดังนั้นบุคลากรทุกคนในองค์กรจึงควรมีแนวความคิดด้านการบริการด้วยใจ โดยมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ (ทั้งนี้หมายถึงลูกค้าภายใน และภายนอก) เพื่อที่จะช่วยผลักดันองค์กรให้บรรลุเป้าหมายหลักขององค์กร และกลายเป็นองค์กรแห่งการบริการ เพื่อสร้างให้ลูกค้าเกิดกรอบประสบการณ์ที่ดี (branded customer experience) อันจะส่งผลดีกับองค์กรต่อไป

**วัตถุประสงค์:**

- เห็นความสำคัญของการบริการด้วยใจ โดยมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ
- ทราบถึงแนวคิดในการบริการด้วยใจ โดยมุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญ
- สามารถวิเคราะห์ลูกค้า พร้อมทั้งบริหารความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- นำหลักการและทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ในการบริการลูกค้าได้

**หัวข้อการบรรยาย:**

- ความหมายและความสำคัญของงานบริการ
  - VDO "แก้อย่างไร" เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของงานบริการ
- ความหมายของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก
- การสร้างความผูกพันกับลูกค้า (Customer Engagement)
  - Workshop "เราจะสร้างความผูกพันกับลูกค้าได้อย่างไร"
- ทักษะที่ดี กับ การสร้างความผูกพันกับลูกค้าด้วยใจบริการ
- 3C ในการให้บริการด้วยใจ
  - Customer Behavior (รู้จัก รู้ใจลูกค้า)
    - Workshop "การรู้จักลูกค้าด้วย DISC"
  - Customer Care (ใส่ใจ สนใจ ลูกค้าเสมอ)
    - กรณีศึกษา "ความใส่ใจระดับ 5 ดาว"
  - Customer Delights (การบริการที่เหนือความคาดหวัง)



– VDO "Customer Delights"

➤ Workshop "เราจะสร้างการบริการที่เหนือความคาดหวังได้อย่างไร"

- การนำหลักการบริการด้วยใจ มุ่งสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ

เหมาะสำหรับ:

- พนักงานทุกระดับในองค์กร



วิทยากร:

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

วัน เวลา สถานที่ และค่าใช้จ่าย ในการเข้าร่วมงานสัมมนา

วันที่ 24 มีนาคม 2569 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 ไข 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)

สร้างสรรค์หลักสูตรสัมมนาคุณภาพเยี่ยมโดย



**BOSTON NETWORK**  
The Global Knowledge Network



แผนที่ โรงแรมจัสมีน ซิตี้ (ซอยสุขุมวิท 23) (สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงกรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่ประสานงาน)





## Registration Form

บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด (สำนักงานใหญ่) 573/140 ซอยรามคำแหง 39 แขวงพลับพลา

เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร 10310 Tel: 02-949-0955, 02-318-6891

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105548037730

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

|                                                                                                                                                                                              |                    |                      |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------|-------|
| หลักสูตรที่ร่วมสัมมนา _____                                                                                                                                                                  |                    | วันสัมมนา _____      |       |
| <b>สนใจร่วมการอบรม</b> <input type="checkbox"/> แบบ Classroom <input type="checkbox"/> แบบ Virtual Online <input type="checkbox"/> เข้าร่วมได้ทั้ง 2 แบบ ขึ้นอยู่กับการยืนยันการจัดจากสถาบัน |                    |                      |       |
| ชื่อ-นามสกุล                                                                                                                                                                                 | (ภาษาไทย) _____    |                      |       |
|                                                                                                                                                                                              | (ภาษาอังกฤษ) _____ |                      |       |
| บริษัท                                                                                                                                                                                       | (ภาษาไทย) _____    |                      |       |
|                                                                                                                                                                                              | (ภาษาอังกฤษ) _____ |                      |       |
| ตำแหน่งงาน:                                                                                                                                                                                  | _____              | แผนก/ฝ่าย:           | _____ |
| เบอร์โทรศัพท์ที่ทำงาน:                                                                                                                                                                       | _____              | เบอร์โทรศัพท์มือถือ: | _____ |
| เบอร์โทรสาร Fax:                                                                                                                                                                             | _____              | E-mail:              | _____ |
| ชื่อผู้ประสานงาน (HR)                                                                                                                                                                        | _____              | เบอร์โทรศัพท์        | _____ |

ข้อมูลเพื่อใช้ออกใบกำกับภาษี : โปรดตรวจสอบความชัดเจนครบถ้วน เพื่อความถูกต้องของใบเสร็จใบกำกับภาษีที่ท่านจะได้รับ)

|                               |       |                                              |
|-------------------------------|-------|----------------------------------------------|
| ชื่อที่ให้ระบุในใบกำกับภาษี : | _____ | <input type="checkbox"/> ตามชื่อบริษัทด้านบน |
| ที่อยู่ให้ระบุในใบกำกับภาษี:  | _____ |                                              |
|                               | _____ |                                              |
|                               | _____ |                                              |

การชำระเงินค่าสัมมนา : สามารถสอบถามรายละเอียดและสำรองที่นั่งได้ที่ 02-949-0955, 02-318-6891 ต่อ 104, 105, 108, 109

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>วิธีการชำระเงิน</b><br><input type="checkbox"/> โอนเงินเข้าบัญชี บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด<br>ธนาคารที่เอ็มบีธนชาต สาขาเอสพลานาด รัชดา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 667-2-01501-0 โอนวันที่ _____<br>ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสี่แยกศรีวรา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 140-2-63049-9 โอนวันที่ _____                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |
| <input type="checkbox"/> ถิ่นเช็คจ่ายหน้างานในนาม บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด<br><input type="checkbox"/> จ่ายเงินสดหน้างาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| <b>ข้อมูลครบถ้วนแล้ว กรุณาส่งกลับมาที่ Email: seminar@bostonnetwork.com หรือ ส่งผ่าน Line ID: @bostonnetwork</b><br><b>*โปรดนำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายมายื่นในวันสัมมนา*</b><br>1) บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้ส่งเอกสารลงทะเบียนครบถ้วนและชำระเงินแล้วเท่านั้น<br>2) เจ้าหน้าที่จะแจ้งยืนยันการลงทะเบียนของท่านอีกครั้งหลังจากได้รับเอกสาร<br>3) ในกรณีที่ท่านสำรองที่นั่งไว้แล้วแต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อนวันงานอย่างน้อย 10 วัน<br><b>*หากไม่แจ้งตามกำหนด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเอกสารเป็นจำนวน 50% ของอัตราค่าลงทะเบียน*</b> |  |