



**BOSTON NETWORK**  
The Global Knowledge Network

**Course:**

## **Customer Service Attitude Training**

ทักษะและแนวคิดในการให้บริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ

**Duration:** 1 Day (9:00 – 16:00)

**BOSTON NETWORK**  
The Global Knowledge Network

**PRACTICAL WORKSHOP**

# สร้างทัศนคติ สู่การ Service ระดับโลก

ด้วยหลักสูตร

# CUSTOMER SERVICE ATTITUDE TRAINING

สร้างมุมมองแนวคิด และวิธีการบริการด้วยใจสู่ใจ  
ให้กับผู้ให้บริการ สร้างทักษะ เทคนิคการบริการด้วย  
หัวใจแห่งการบริการอย่างแท้จริง เพื่อนำคุณสู่การสร้าง  
งานบริการอย่างองค์กรชั้นนำระดับสากล

ทักษะและแนวคิด  
ในการให้บริการลูกค้า  
อย่างมืออาชีพ

สอนโดย  
คณาจารย์  
มืออาชีพ

Class  
Inhouse

Class  
Public

Live  
Distance  
Training



[www.bostonnetwork.com](http://www.bostonnetwork.com)



02-949-0955





### หลักการและเหตุผล:

บริการอย่างไรให้ประสบผลสำเร็จ องค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการทั้งภาครัฐและเอกชน และองค์กรธุรกิจบริการโดยตรงจำนวนมาก มักจะประสบปัญหาเรื่องของบุคลากรที่ขาดคุณภาพ และส่วนใหญ่ก็จะมองการแก้ปัญหาคล้ายๆกันว่าจะหาบุคลากรที่มีคุณภาพได้จากที่ไหน จะต้องมีการรับสมัครหรือทดสอบคุณภาพกันอย่างไร จึงจะได้บุคลากรที่เหมาะสม และที่สำคัญคือจะเอาคนเก่าที่มีอยู่แล้วไปไว้ที่ไหน หากจะหาวิธีพัฒนาคนเก่าที่มีอยู่แล้วให้ทำงานบริการได้ดียิ่งขึ้น เท่าที่ผ่านมาทุกองค์กรก็ได้พยายามอบรมพัฒนากันอย่างเต็มที่อยู่แล้ว แต่ดูเหมือนจะไม่ได้ผลเท่าที่ควร...

การแก้ปัญหาเรื่องของการบริการ จะไม่ใช่สิ่งที่ยุ่งยากอีกต่อไป หากเราเปลี่ยนมุมมองด้านการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการเสียใหม่ โดยเปลี่ยนมาปรับแนวคิด และวิธีการคิดใหม่จากภายในสู่ภายนอก ปรับวิธีคิดก่อนวิธีการ จากที่เหล่าบุคลากรผู้ให้บริการเคยรู้สึกเหน็ดเหนื่อยอดทนกันสรวัดเพื่อหวังให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและมีความสุข แต่ขณะเดียวกันกลับนำมาซึ่งความเหนื่อยหน่ายให้กับตัวผู้ให้บริการและหมดความอดทนต่อสภาพต่างๆ ที่คิดว่าทำไมตนเองต้องคอยรับใช้บุคคลอื่นอยู่ตลอดเวลา

**เพื่อแก้ปัญหาเหล่านี้...ถึงเวลาแล้วที่จะต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและทัศนคติในการพัฒนาบุคลากรด้านการบริการจากการทำงานที่เคยมุ่งเน้นแต่วิธีการทำงาน เพื่อลูกค้าโดยลืมคำนึงถึงหัวใจของตัวเองจำเป็นต้องเปลี่ยนแนวคิด มุมมองจากการมุ่งความสุขของลูกค้าแต่เพียงฝ่ายเดียว มาเป็นปรับแนวคิดและวิธีการที่ถูกต้องเพื่อเริ่มสร้างความสุขให้กับตัวผู้ให้บริการเอง ซึ่งการอบรมหลักสูตรนี้ ก็จะเป็นหลักสูตรที่สามารถช่วยปรับมุมมองแนวคิดและวิธีการบริการด้วยใจสูงใจให้กับผู้ให้บริการ ให้มีทักษะ เทคนิคการบริการด้วยหัวใจแห่งการบริการอย่างแท้จริง เรียกว่าสุขใจทั้งผู้ให้และประทับใจผู้รับนั่นเอง**

### วัตถุประสงค์การอบรม:

- เพื่อมุ่งเน้นในการปรับแนวคิด และทัศนคติ ทางด้านการบริการแบบมืออาชีพยุคใหม่ที่สมารถสร้างความสุขและความประทับใจได้ทั้งผู้ให้และผู้รับ
- เพื่อเสริมสร้างทัศนคติ จิตสำนึกและอุดมการณ์ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการบริการทั้งภายในและภายนอก
- เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ใหม่ขององค์กรด้านการบริการที่น่าประทับใจและสามารถให้บริการได้อย่างมีความสุข
- เพื่อเสริมสร้างกลยุทธ์การบริการด้วยใจสูงใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย
- เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีความรักและภาคภูมิใจต่อองค์กรและสามารถปรับตัวเพื่อการทำงานในด้านการบริการได้อย่างมีความสุขอย่างแท้จริง

### หัวข้อการอบรม:

- นักบริการมืออาชีพควรมีแนวคิดการบริการอย่างไร?
- มุมมองใหม่ Service Mind บริการอย่างไรจึงมีความสุข
  - โลกยุคใหม่ของการบริการ
  - ช่วงเวลาแห่งการเผชิญหน้าหน้าที่ทองแห่งความรู้สึกลึก
- แนวคิดและทัศนคติที่ดีสำหรับมาตรฐานการบริการที่ดี
  - เทคนิคการปรับแนวคิดด้านการบริการ
  - ทัศนคติ 6 ข สำหรับบริการอย่างมีความสุข
- กลยุทธ์การบริการด้วยใจสูงใจ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด
  - พฤติกรรมของลูกค้าที่ต้องรู้
  - ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า



- 6 สถานการณ์ที่ต้องรู้
- เทคนิคการสร้างมาตรฐานการบริการที่สุขทั้งผู้ให้และประทับใจผู้รับ
  - บทบาทหน้าที่และคุณสมบัติของนักบริการที่ดี
  - ปรับตัว ปรับใจ ได้ความสุขและสนุกกับงานบริการ
  - เทคนิคการสร้างมาตรฐานการต้อนรับสมัยใหม่
  - กฎ กติกา มารยาทสำหรับหัวใจนักบริการ
- ทักษะการนำเสนอที่ดีเพื่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะการพัฒนาบุคลิกภาพและการเสริมสร้างเสน่ห์เฉพาะตัวในการให้บริการ
- ทักษะการพัฒนาเทคนิควิธีการพูด/ การสนทนา/ การโน้มน้าวใจในการให้บริการ
- ทักษะการพัฒนาเทคนิควิธีการฟังเชิงรุกในการให้บริการ
- ทักษะการวิเคราะห์ลูกค้าขั้นเทพในการให้บริการ
- ทักษะการพัฒนากลยุทธ์การตอบข้อโต้แย้งจากลูกค้า
- ทักษะการพัฒนากลยุทธ์การป้องกัน/ ขจัด/ แก้ไข ข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- ทักษะการสร้างสรรค้บรรยากาศที่น่าประทับใจในการให้บริการลูกค้า
- เทคนิคการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อการบริการอย่างเหนือชั้น
- ร่วมคิดร่วมสร้างกับบทสรุปแห่งความสุขของการบริการทั้งผู้ให้และผู้รับ
- WORKSHOP (ควบคู่ตลอดการอบรม)

#### รูปแบบการอบรม:

- กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ที่แปลกใหม่ สนุกสนาน เป็นกันเอง
- รูปแบบการอบรมเป็นลักษณะ กิจกรรมนำการบรรยาย โดยวิทยากรมืออาชีพที่ได้บรรยายภาคความสนุกสนานเพลิดเพลิน
- กิจกรรม Work Sheet / Workshop / Role Playing
- กิจกรรม กรณีศึกษา จาก Clip VCD ต่าง ๆ
- ร่วมสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสู่การทำงานในองค์กรโดยเน้นการให้ความสำคัญ กับประโยชน์ที่ได้รับอย่างแท้จริง

#### เหมาะสำหรับ:

- ผู้ที่ทำงานด้านการบริการ พนักงานทุกระดับในองค์กรที่ต้องการพัฒนาทักษะในการบริการ หัวหน้างาน ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง หัวหน้าแผนก/ฝ่าย รวมทั้งผู้ที่สนใจพัฒนาตัวเองในด้านการบริการ



**BOSTON NETWORK**  
The Global Knowledge Network

วิทยาการ:

วิทยาการผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

วัน เวลา สถานที่ และค่าใช้จ่าย ในการเข้าร่วมงานสัมมนา

วันที่ 19 สิงหาคม 2567 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



**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 _____
สนใจร่วมการอบรม <input type="checkbox"/> แบบ Classroom <input type="checkbox"/> แบบ Virtual Online <input type="checkbox"/> เข้าร่วมได้ทั้ง 2 แบบ ขึ้นอยู่กับกรยืนยันการจัดจากสถาบัน	
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

<p><b>วิธีการชำระเงิน</b></p> <p><input type="checkbox"/> โอนเงินเข้าบัญชี บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด ธนาคารที่เอ็มบีธนชาต สาขาเอสพลานาด รัชดา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 667-2-01501-0 โอนวันที่ _____</p> <p><input type="checkbox"/> ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสี่แยกศรีวิภา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 140-2-63049-9 โอนวันที่ _____</p> <p><input type="checkbox"/> ถีเช็คจ่ายหน้างานในนาม บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด</p> <p><input type="checkbox"/> จ่ายเงินสดหน้างาน</p> <p>ข้อมูลครบถ้วนแล้ว กรุณาส่งกลับมาที่ Email: seminar@bostonnetwork.com หรือ ส่งผ่าน Line ID: @bostonnetwork</p> <p><b>*โปรดนำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายมายื่นในวันสัมมนา*</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้ส่งเอกสารลงทะเบียนครบถ้วนและชำระเงินแล้วเท่านั้น</li> <li>2) เจ้าหน้าที่จะแจ้งยืนยันการลงทะเบียนของท่านอีกครั้งหลังจากได้รับเอกสาร</li> <li>3) ในกรณีที่ท่านสำรองที่นั่งไว้แล้วแต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อนวันงานอย่างน้อย 10 วัน</li> </ol> <p><b>*หากไม่แจ้งตามกำหนด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเอกสารเป็นจำนวน 50% ของอัตราค่าลงทะเบียน*</b></p>
---