



Course:

Excellent Service Mind

ทักษะการบริการเพื่อครองใจลูกค้า

Duration: 1 Day (9:00 – 16:00)

BOSTON NETWORK
The Global Knowledge Network

พัฒนาคุณและองค์กรสู่
SERVICE EXCELLENCE

ด้วยหลักสูตร

POWERFUL SERVICE MIND

สร้างทักษะ บุคลากรที่ติดต่อกับลูกค้า
เพื่อสร้างความประทับใจ และพัฒนา
องค์กรสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการ
อย่างบริษัทชั้นนำ

สอนโดย
คณาจารย์
มืออาชีพ

Class
Inhouse

Class
Public

Live
Distance
Training

 www.bostonnetwork.com
 **02-949-0955**





หลักการและเหตุผล:

งานบริการที่เป็นเลิศสร้างความประทับใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการ เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ตีระหว่างลูกค้าและองค์กร การส่งเสริมให้พนักงานบริการมีทัศนคติ ความรู้และทักษะในงานบริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้พนักงานส่วนหน้า (Frontline Staff) สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมืออาชีพ

ข้อมูลจากการศึกษาใน Harvard Business Review พบว่า ในปัจจุบัน พฤติกรรมของผู้ที่มาใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก กล่าวคือมีความอ่อนไหวง่ายและให้ความสำคัญกับการให้บริการเป็นอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งการดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน เมื่อลูกค้าเกิดปัญหา (Empathy) และการตอบสนองอย่างรวดเร็วของพนักงาน นอกจากนี้ ร้อยละ 89 ของผู้ที่มาใช้บริการมักจะเล่าประสบการณ์ที่ไม่ดีให้คนอื่นฟัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผ่านช่องทาง Social Media ต่างๆ อีกทั้งการสื่อสารกับผู้ที่มาใช้บริการก็ไม่ควรเป็นรูปแบบตายตัว หากแต่พนักงานควรสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบและภาษาที่ใช้ในการสื่อสารให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไปได้

ในหลักสูตรนี้จะเป็นการผสมผสานการให้บริการเชิงประยุกต์ระหว่างทฤษฎีและการปฏิบัติ อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการของพนักงาน ตลอดจนถึงความรู้และทักษะในงานบริการ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนเกิดผลลัพธ์ที่เกินความคาดหวังของผู้ที่มาใช้บริการและองค์กร จนเกิดเป็นความผูกพันของผู้ที่มาใช้บริการและพนักงาน อันจะนำไปสู่ผลประกอบการที่มั่นคงขององค์กรต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับ:

- กระตุ้นพนักงานให้มี Service Mind เพื่อสามารถบริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด
- พัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานบริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกเห็น (First Impression) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
- สร้างทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อให้พนักงานสามารถแก้ไขสถานการณ์ของลูกค้าได้ทันที (Situation Solving)

หัวข้อการบรรยาย:

- ความหมายและความสำคัญของ Service Mind
 - ความสำคัญของ Service Mind
 - Workshop : การให้ความสำคัญของคุณค่าในแต่ละคน
 - ความสำคัญของ Empathy ในงานบริการ
 - วิวัฒนาการและพฤติกรรมของลูกค้า
- การสื่อสารเชิงรุกของผู้ให้บริการ
 - First Impression มารยาทไทยครองใจลูกค้า (การยืน เดิน นั่ง ไหว้ การรับ-ส่งของ การผายมือ และอื่นๆ)
 - กิจกรรม : ฝึกการยืน เดิน นั่ง ไหว้
 - ทักษะที่สำคัญของผู้ให้บริการ (การสังเกต การพูด การฟัง การตั้งคำถาม)
 - กิจกรรม : ฝึกทักษะการสื่อสาร



- ประเภทของลูกค้าและวิธีการสื่อสาร
 - ทฤษฎีสี่ตัว 4 ทิศกับลูกค้า 4 แบบ
 - เทคนิคการสื่อสารกับลูกค้าทั้ง 4 แบบ
- เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนในงานบริการ
 - การประเมินความรุนแรงของปัญหาและข้อร้องเรียน
 - จัดการข้อร้องเรียนด้วย LEARN Model
 - กิจกรรม : ฝึกปฏิบัติการแก้ปัญหาให้ LEARN Model
- Workshop : Service Excellence (Coaching Game : Points of You)
- Q&A

เหมาะสำหรับ:

- ผู้ที่ทำงานด้านการบริการ พนักงานทุกระดับในองค์กรที่ต้องการพัฒนาทักษะในการบริการ หัวหน้างาน ผู้บริหารระดับต้น และระดับกลาง หัวหน้าแผนก/ฝ่าย รวมทั้งผู้ที่สนใจพัฒนาตัวเองในด้านการบริการ

วิทยากร:

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจาก บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด

วัน เวลา สถานที่ และค่าใช้จ่าย ในการเข้าร่วมงานสัมมนา

วันที่ 4 มิถุนายน 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 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>วิธีการชำระเงิน</p> <p><input type="checkbox"/> โอนเงินเข้าบัญชี บริษัท บอสตันเน็ตเวิร์ค จำกัด ธนาคารที่เอ็มบีธนชาต สาขาเอสพลานาด รัชดา บัญชีออมทรัพย์เลขที่ 667-2-01501-0 โอนวันที่ _____</p> <p><input type="checkbox"/> ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสี่แยกศรีวรา 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>*โปรดนำหนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่ายมายื่นในวันสัมมนา*</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการสำรองที่นั่งให้แก่ผู้ส่งเอกสารลงทะเบียนครบถ้วนและชำระเงินแล้วเท่านั้น 2) เจ้าหน้าที่จะแจ้งยืนยันการลงทะเบียนของท่านอีกครั้งหลังจากได้รับเอกสาร 3) ในกรณีที่ท่านสำรองที่นั่งไว้แล้วแต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งล่วงหน้าก่อนวันงานอย่างน้อย 10 วัน <p>*หากไม่แจ้งตามกำหนด ท่านจะต้องชำระค่าธรรมเนียมเอกสารเป็นจำนวน 50% ของอัตราค่าลงทะเบียน*</p>
--