

หลักสูตร นักบริการมืออาชีพ

วันที่ 4 เมษายน 2559 เวลา 09.00-16.00 น. โรงแรม Gold Orchid Hotel

หลักสูตร 1 วัน

ในยุคแห่งการบริการเช่นนี้ "การบริการอย่างมืออาชีพ" เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความน่าเชื่อถือและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจาก ลูกค้ามีความต้องการมากขึ้น และธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงยิ่งขึ้น สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารคือ จะบริการอย่างไรจึงจะเรียกว่า "การบริการอย่างมืออาชีพ" หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ ได้เรียนรู้เทคนิคในการเข้าใกล้ลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การจัดการกับลูกค้า ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่นตรงใจลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาให้ลูกค้า เมื่อลูกค้าโกรธ เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

Seminar Topics

เนื้อหาการบรรยาย เวลา 09.00 – 16.00 น.

1. สุดยอดเทคนิคการจัดการมนุษย์ 9 วิธี – เรียนรู้วิธีการจัดการให้มนุษย์อยู่มือ
2. แบบทดสอบตัวเอง: พฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน
3. เรียนรู้และเข้าใจลูกค้าประเภทต่างๆ รวมถึงการรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท
4. กิจกรรม Role Play "บริการอย่างมืออาชีพ"
(ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค/ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เน้นการเรียนรู้ลูกค้าและทำความเข้าใจลูกค้า เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างดีเลิศ)
5. การใช้จิตในการให้บริการ - ฝึกฝนการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าด้วยจิต
6. ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า –รวมถึงทักษะการฟัง เน้นในเรื่องการฟังลูกค้าจบ และให้เข้าใจก่อนตอบ ไม่ทักท้วงคำถามและตอบไปแบบผิดๆ
7. ตัวอย่างคำพูดที่ควรใช้ในการให้บริการลูกค้า – ฝึกฝนคำพูดด้วยจิต
8. เรียนรู้มารยาทและลักษณะท่าทางในการให้บริการ (Posture)
9. เทคนิคการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าโกรธ (Customer Complaint Management)
10. กิจกรรม "แก้ปัญหาให้ลูกค้า"- เน้นการปฏิบัติอย่างเข้าใจปัญหาและให้คำตอบที่ลูกค้าพึงพอใจ
(ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้)
11. กิจกรรม "สิ่งที่จะต้องไปให้องค์กรหลังจากอบรม"
- Action Plan
12. สรุปคำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณเข้าอบรม ต้องการเรียนรู้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการยุทธวิธีและเทคนิคด้านการบริการอย่างมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

วิทยากร:

ดร. ธวัชธร ธีรขวัญโรจน์
อดีต General Manager -
บริหารสินค้า บริษัท
ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด
อดีตผู้จัดการและบริหารการขาย
อุตสาหกรรมนมไทย(นมตรา
มะลิ)
ประสบการณ์ระดับงานบริหาร
และเป็นผู้เชี่ยวชาญการวางแผน
งาน และพัฒนาระบบงาน
ที่ใคร ๆ ต้องถามถึงทั้งวงการ
มากกว่า 25 ปี

อัตราค่าลงทะเบียน

หลักสูตร นักบริการมืออาชีพ

ราคาปกติท่านละ 3,500 บาท + VAT 7% รวมเป็น 3,640 บาท

สมัครก่อนวันที่ 29 มีนาคม 2559 พิเศษ ท่านละ 3,000 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

- เฉพาะนิติบุคคลสามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ได้
- ราคานี้รวมเอกสาร อาหารว่างและอาหารกลางวันตลอดหลักสูตร
- ใบเสร็จค่าลงทะเบียน สามารถนำไปบันทึกหักค่าใช้จ่ายทางบัญชีได้ 200 %

แบบฟอร์มลงทะเบียน

แบบฟอร์มสำหรับลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมสัมมนา

ชื่อหน่วยงาน / บริษัท.....

ที่อยู่บริษัท.....

1. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

2. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

3. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

โทรศัพท์ ต่อ โทรสาร

บริษัท เพอเฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ที่อยู่ 16/54 แขวงสามยุค เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150

Tel. 02-4646524 Mobile. 085-9386299 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0735553003036

☐ เช็คขีดคร่อมสั่งจ่าย บริษัท เพอเฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

☐ โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา พุทธมณฑล สาย 4 เลขที่บัญชี 391-211414-7

การแจ้งยกเลิก: ผู้สมัครสามารถที่จะยกเลิกการเข้าอบรมได้ ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 10 วัน บริษัทฯ จะหักค่าธรรมเนียม ร้อยละ 15 ของค่าสมัคร และในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 7 วัน บริษัทฯ จะคืนเงินร้อยละ 50 ของค่าสมัคร นอกเหนือจากนี้แล้ว บริษัทฯ จะไม่คืนเงินใดๆ ทั้งสิ้น การจองมีผลเมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้วและโปรดเพิกขใน Pay-in เพื่อเป็นหลักฐานในการสำรองที่นั่ง