

หลักสูตร ยกระดับการบริการขั้นสูง

วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2560 09.00 – 16.00 น. ณ โรงแรมโกลด์ ออร์คิด แบงค็อก (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันนี้การแข่งขันของธุรกิจไม่เพียงแต่การมุ่งที่สร้างหรือผลิตสินค้าที่ดีมีคุณภาพสู่สายตาลูกค้าเท่านั้น อีกสิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงให้ความสำคัญไม่แพ้กัน คือ การพัฒนาทักษะด้านการบริการและการสร้างความประทับใจของพนักงานให้เกิดขึ้นในสายตาลูกค้าหรือให้ลูกค้ารู้สึกและสัมผัสได้ในการมาติดต่อแต่ละครั้ง เพราะสิ่งนี้ถือว่าเป็น เส้นันท์ หรือความสำคัญต่อการรับรู้ว่าคุณองค์กรหรือธุรกิจนั้นให้ความสำคัญแก่ลูกค้ามากน้อยเพียงใด หลักสูตรนี้ ได้พัฒนาและออกแบบขึ้นมาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และฝึกทักษะการบริการ การสนทนา การแนะนำสินค้า การวางตัวของพนักงานเพื่อให้เกิดความเกิดความเหมาะสมและที่สำคัญจะต้องการเกิดความ ประทับใจไม่รู้ลืม ของลูกค้า

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติการสนทนา การวางตัวและเทคนิคการนำเสนออย่างเหมาะสมระหว่าง การสนทนากับลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักถึงความเป็นตัวแทนที่ดีของบริษัทในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในสายตาลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้ไปพัฒนาตนเองและเสริมประสิทธิภาพของตนเองให้โดดเด่นยิ่งขึ้น

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. กิจกรรม Work shop

- พนักงานในดวงใจลูกค้าต้องเป็นอย่างไร

2. มุมมองพนักงานที่มีต่อลูกค้า

3. มุมมองที่ลูกค้ามีต่อพนักงาน

4. การบริการนั้นสำคัญไฉน

5. พฤติกรรมและความคาดหวังของลูกค้า

6. กิจกรรม บทบาทสมมติสถานการณ์จำลอง พนักงานกับการบริการมืออาชีพช่วงที่ 1

- ฝึกการปฏิบัติจากทักษะของพนักงานพร้อมคำแนะนำของผู้เข้าอบรมและวิทยากร

7. ขั้นตอนการบริการอย่างมืออาชีพ • ก่อนการบริการ • ขณะการบริการ • หลังการบริการ

8. การวางตัวในขณะการบริการเพื่อความเหมาะสมกับลูกค้า • การทักทาย ต้อนรับ • กริยาท่าทางการวางตัว

- การพูดและการสนทนา • การพาลูกค้าชมสินค้าตัวอย่าง • การสอบถามความเห็นลูกค้า

9. กิจกรรม บทบาทสมมติสถานการณ์จำลอง พนักงานกับการบริการมืออาชีพช่วงที่ 2

- ฝึกปฏิบัติทักษะพนักงานจากสิ่งที่วิทยากรได้แนะนำไปพร้อมการเสนอแนะความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมและวิทยากรจากการเล่นบทบาทสมมติของผู้เข้าอบรม

10. บุคลิกภาพภายใน • ทักษะคิด แนวคิด • การพัฒนาอีคิว (EQ)

11. กระบวนการสร้างสรรค์การบริการแบบมืออาชีพ

12. การพัฒนามุมมองความคิดของนักบริการ

13. การสร้างเสน่ห์แห่งความจดจำของพนักงานที่มีต่อลูกค้า

14. สิ่งที่จะพัฒนาตนเองเพื่อการยกระดับการบริการให้แก่ลูกค้า

15. สรุปคำถาม และคำตอบ

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษฎาธาร

- อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอรี จำกัด จากสหรัฐอเมริกา
 - Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
 - ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบอริงเกอร์ อินเกลไฮม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี
- จากประสบการณ์ตรงและจริงใจในการที่มากด้วยคุณภาพมากกว่า 25 ปี

อัตราค่าลงทะเบียน

หลักสูตร ยกระดับการบริการขั้นสูง

ราคาปกติท่านละ 3,900 บาท + VAT 7% รวมเป็น 4,173 บาท
สมัครก่อนวันที่ 18 มกราคม 2560 **เหลือเพียง! ท่านละ 3,400 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)**

- ราคานี้รวม เอกสารการอบรม / อาหารว่างและอาหารกลางวันตลอดหลักสูตร
- เฉพาะนิติบุคคลสามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ได้
- ใบเสร็จค่าลงทะเบียน สามารถนำไปบันทึกหักค่าใช้จ่ายทางบัญชีได้ 200 %

แบบฟอร์มลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมสัมมนา

ชื่อบริษัท /หน่วยงาน.....

ที่อยู่บริษัท.....

1. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

2. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

3. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

4. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

5. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

โทรศัพท์ เบอร์ติดต่อ..... โทรสาร

บริษัท เพอร์เฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ที่อยู่ 16/54 แขวงสามเต่า เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150

Tel. 02-4646524 Mobile. 085-9386299

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0735553003036

☐ เช็คขีดคร่อมสั่งจ่าย บริษัท เพอร์เฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

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