



หลักสูตร นักบริการ 360 องศา

หลักสูตร 1 วัน

หลักการและเหตุผล

ในยุคแห่งการบริการเช่นนี้ “การบริการอย่างมืออาชีพ” เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความน่าเชื่อถือและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจาก ลูกค้ามีความต้องการมากขึ้น และธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงยิ่งขึ้น สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารคือ จะบริการอย่างไรจึงจะเรียกว่า “การบริการอย่างมืออาชีพ” หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน
หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ ได้เรียนรู้เทคนิคในการเข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การจัดการกับลูกค้า ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่น ตรงใจลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าโกรธ เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการยุทธวิธีและเทคนิคด้านการบริการอย่างมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการบรรยายและ Workshop เวลา 09:00-16:00 น.

1. บทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานบริการ 360 องศา
2. เรียนรู้และเข้าใจลูกค้าประเภทต่างๆ รวมถึงการรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท
3. ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า –รวมถึงทักษะการฟัง เน้นในเรื่องการฟังลูกค้าจบ และให้เข้าใจก่อนตอบไม่ทักท้วงคำถามและตอบไปแบบผิดๆ (ทั้งทางโทรศัพท์และพบตัว)
4. กิจกรรม Role Play “บริการอย่างมืออาชีพ”
(ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค/ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เน้นการเรียนรู้ลูกค้าและทำความเข้าใจ) ลูกค้าเพื่อให้สามารถบริการได้อย่างดีเลิศ
5. การใช้คำพูดที่เหมาะสมในการให้บริการลูกค้า
6. ตัวอย่างคำพูดที่ควรใช้ในการให้บริการลูกค้า
7. เทคนิคการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าโกรธ (Customer Complaint Handling)
8. เรียนรู้มารยาทและลักษณะท่าทาง บุคลิกภาพ และทัศนคติ
9. กิจกรรม “แก้ปัญหาให้ลูกค้า” เน้นการปฏิบัติอย่างเข้าใจปัญหาและให้คำตอบที่ลูกค้าพึงพอใจ (ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้)
10. กิจกรรม “สิ่งที่จะทำต่อไปในห้องครหลังจากอบรม”- Action Plan
11. กิจกรรม “การประเมินผลและการวิเคราะห์ตนเอง”
12. บริการภายใน
13. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่ผู้เข้าอบรมต้องการเรียนรู้

วันศุกร์ที่ 11 ธันวาคม 2558

** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด แบงค็อก

(ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)

วิทยากร

อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

อดีต ผู้บริหารฝ่ายขายและฝ่าย

การตลาด

บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอรีส จำกัด

จากสหรัฐอเมริกา

บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น

จำกัด (มหาชน)

และ บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไลม์

(ไทย) จำกัด จากเยอรมนี เป็นต้น

สอบถามและสำรองที่

Tel: 085-9386299 ,02-4646524

Fax: 02-9030080 ต่อ 4326

info@perfecttrainingandservice.com

www.perfecttrainingandservice.com



อัตราค่าลงทะเบียน

หลักสูตร นักบริการ 360 องศา

ราคาปกติท่านละ 3,900 บาท + VAT 7% รวมเป็น 4,173 บาท

สมัครก่อนวันที่ 9 ธันวาคม 2558 **พิเศษ** ท่านละ 3,400 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 เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่อยู่ 16/54 แขวงสามยุค เขตบางขุนเทียน

กรุงเทพฯ 10150 Tel. 02-4646524 Mobile. 085-9386299 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0735553003036

☐ เชื้อชีวิตครอบครัวส่งจ่าย บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

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

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