



Perfect Training & Service Co., Ltd.

บริษัท เพอร์เฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

หลักสูตรอบรม SMART & SMILE SERVICE

วันที่ 31 กรกฎาคม 2562 เวลา 09.00 – 16.00 น.

ณ โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดี-สุทธิสาร)

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบัน สภาพการแข่งขันในสมรรถภูมิธุรกิจได้ทวีความรุนแรงมากขึ้นทุกปี ดังนั้น ผู้ให้บริการทุกท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า หรือ ทำให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานต้อนรับ เนื่องจากเป็นพนักงานคนแรกที่ได้พบปะกับลูกค้า อย่างไรก็ตาม ความจริงที่ลูกค้าได้สัมผัสคือ พนักงานต้อนรับหลายคนยังไม่สามารถสร้างความประทับใจสูงสุดให้กับลูกค้า หรือ บางครั้งกลับทำให้ลูกค้าโกรธถึงขั้นเลิกใช้บริการไปเลย

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้พนักงานต้อนรับ ได้ได้รับความรู้เทคนิคและเรียนรู้ประสบการณ์ในการพัฒนาตนเองให้เป็นพนักงานต้อนรับมืออาชีพ มีทักษะและบุคลิกภาพการให้บริการที่ต้องตาต้องใจลูกค้า รวมทั้งการทำกิจกรรม Workshop เพื่อระดมความคิดในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนวิธีการในการให้บริการ เมื่อจบการอบรมคาดว่า ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้เรื่องนี้ได้อย่างสัมฤทธิ์ผลด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านบริการ และการต้อนรับลูกค้าด้วยการเตรียมความพร้อมการแสดงออกต่อหน้าลูกค้าคนไทย และชาวต่างชาติด้วยบุคลิกภาพการพูด พร้อมการแสดงท่าทางได้อย่างมั่นใจระดับ VIP อย่างมืออาชีพ

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมฝึกทักษะภาคปฏิบัติต่อลูกค้าระดับ VIP ขององค์กร ด้วยการบริการ และการต้อนรับ ด้วยการสนทนาทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษอย่างง่าย ๆ กับลูกค้าคนไทยและชาวต่างชาติให้สามารถติดต่อสื่อสารได้เข้าใจตรงกัน ชัดเจน และถูกต้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้เทคนิค เรียนรู้วิธีการปรับตัวในการดูแลลูกค้าอย่างมีความสุข สร้างสรรค์ สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า และมีภาพลักษณ์ภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. มนุษย์สัมพันธ์กับการทำงานด้วยกันอย่างมีความสุข (Dealing with SMILE People)

- การสร้างความสัมพันธ์ภาพด้วยปรับตัวเองให้เข้ากับคนอื่น ๆ
- การสร้างความรู้สึกที่ดี และความสุขของการเริ่มต้นการทำงาน
- การเข้าใจลักษณะบุคลิกภาพของตนเอง กับผู้อื่นก่อนอย่างมีส่วนร่วม

2. การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกกับการสร้างความประทับใจกับลูกค้า VIP ด้วยภาพลักษณ์อย่างมืออาชีพ (SMART with VIP Personality)

- การยิ้ม การไหว้ การทักทาย
- การบอกทาง สัญญาณต่างๆ ด้วยมืออย่างถูกวิธีและน่าสนใจ
- การใช้คำพูดที่ไพเราะ ช้า ชัด คม สุภาพ นุ่มนวล และเนียน
- การวางกิริยา ท่าทางต่อหน้าลูกค้า

WORKSHOP 1 : ฝึกทักษะเตรียมความพร้อมการแสดงออกบุคลิกภาพต่อหน้าลูกค้า VIP

3. เทคนิคการบริการด้วยสนทนาภาษาไทย และภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติแบบง่ายๆ ไม่อาย ไม่กลัว ชัวร์เข้าใจแน่

4. WORKSHOP 2 : ฝึกทักษะการบริการ และการต้อนรับแขก VIP ชาวไทยด้วยการสนทนาภาษาไทย สไตส์คลิสิก มีชัยเกินครึ่ง

- การต้อนรับและการเปิดสนทนากับลูกค้าให้ประทับใจ
- การรับมือ การแสดงออกทางบุคลิกภาพกับลูกค้าขณะดูแลและบริการลูกค้า
- การสนองความต้องการของลูกค้าและให้ความช่วยเหลืออย่างตรงจุด
- การปิดการสนทนาที่ประทับใจลูกค้า

5. WORKSHOP 3 : ฝึกทักษะการบริการ และการต้อนรับแขกด้วยการสนทนาแบบมืออาชีพ ไม่อาย ไม่กลัว ชัวร์เข้าใจตรงกัน (แบ่งกลุ่มฝึกทักษะ)

- ฝึกการสนทนาขั้นตอนที่ 1 : การทักทายและการต้อนรับด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง(Welcoming and Greeting)
- ฝึกการสนทนาขั้นตอนที่ 2 : การสอบถามความต้องการ และรายละเอียดต่างๆ ของลูกค้า (Asking for Information)
- ฝึกการสนทนาขั้นตอนที่ 3 : การอธิบายรายละเอียด เพื่อความชัดเจน สุภาพและมีภาพลักษณ์ที่ดีระหว่างการสนทนา
- ฝึกการสนทนาขั้นตอนที่ 4 : การทบทวนและเน้นย้ำความเข้าใจ ประเด็นสำคัญ เพื่อความถูกต้องทุกครั้งในการสนทนา
- ฝึกการสนทนาขั้นตอนที่ 5 : การกล่าวคำขอบคุณและปิดการสนทนากับคู่สนทนาเพื่อความประทับใจ

6. ถาม-ตอบประเด็นต่างๆ เพื่อความชัดเจน ถูกต้อง และความกระฉับในการปฏิบัติงาน

วิทยากร ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

Tel: 02-4646524 , 085-938-6299 Fax.02-9030080 ต่อ 4326

E-Mail : info@perfecttrainingandservice.com www.perfecttrainingandservice.com

อัตราค่าลงทะเบียน

หลักสูตรอบรม SMART & SMILE SERVICE

ราคาปกติท่านละ 4,000 บาท + VAT 7% รวมเป็น 4,280 บาท
สมัครก่อนวันที่ 19 กรกฎาคม 2562 **เหลือเพียง!** ท่านละ 3,500 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

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

ลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมสัมมนา

ชื่อบริษัท /หน่วยงาน.....

ที่อยู่บริษัท.....

1. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

2. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

3. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

4. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

5. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

โทรศัพท์ เบอร์ต่อ..... โทรสาร

หมายเหตุ

บริษัท เพอร์เฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ที่อยู่ 16/54 แขวงสามยุค เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150

Tel. 02-4646524 Mobile. 085-9386299

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0735553003036

- ☐ เชื้อชีวิตพร้อมส่งจ่าย บริษัท เพอร์เฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด
- ☐ โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกสิกรไทย สาขา บางบอน เลขที่บัญชี 022-3-91431-4

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