



## ผู้ให้บริการแบบมืออาชีพ

### วิทยากร: อาจารย์ณรงค์ มโนวีรสรรค์

ที่ปรึกษาศูนย์ถันยรักษ์ โรงพยาบาลศิริราช, วิทยากรสถาบันฝึกอบรมมากมาย,  
ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)  
บริหารโครงการอบรม/สัมมนา เป็นวิทยากร และพัฒนาโครงการ

19 กรกฎาคม 2560

09.00 – 16.00 น.

**\*\* โรงแรมโกลด์ ออร์คิด แวงค็อก (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

#### หลักการและเหตุผล

ท่ามกลางธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง องค์กรจึงต้องเร่งปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ธุรกิจเติบโต และมีผลกำไร และสามารถแข่งขันต่อไปได้ กลไกสำคัญหนึ่ง คือการปรับปรุงการให้บริการลูกค้า โดยเฉพาะบุคลากรภายในองค์กร ให้มีขีดความสามารถสูงสุดเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะการแข่งขัน

หลักสูตรนี้สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักถึงบทบาท หน้าที่ และความสำคัญของการให้บริการ และสามารถพัฒนาทักษะในการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการอบรมทราบถึง Key Success Factors ของงานบริการลูกค้า และกระบวนการสร้างมาตรฐาน และคุณภาพอย่างสม่ำเสมอให้กับลูกค้า
2. เสริมสร้างทัศนคติที่จำเป็นอย่างถูกต้องและเหมาะสม
3. สามารถจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าในเบื้องต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. วิวัฒนาการของการให้บริการต่อธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง
2. ทำไมต้องบริการ เรามีส่วนสำคัญอย่างไรต่อการให้บริการ
3. รู้ได้อย่างไร ? ว่าเราบริการดีหรือไม่ดี (ด้วยแบบทดสอบ)
4. ทำความเข้าใจ "ลูกค้า " ได้อย่างถ่องแท้ (วิเคราะห์สถานการณ์)
5. มาตรฐานการให้บริการที่ลูกค้าต้องการพื้นฐานของมืออาชีพ (RATER)
6. การให้บริการทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ
7. เทคนิคการให้บริการกับลูกค้าที่ไม่พอใจ (CARE)
8. การวัดและประเมินผลการให้บริการ และ Feedback
9. สรุป คำถาม-คำตอบ

**ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด**



**อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)**

<b>ชำระภายใน 19 กรกฎาคม 2560</b>					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
<b>บุคคลทั่วไป</b>	<b>4,000.00</b>	280.00	120.00	<b>4,160.00</b>	4,280.00
<b>สมาชิก HIPO</b>	<b>3,800.00</b>	266.00	114.00	<b>3,952.00</b>	4,066.00
<b>พิเศษ! ชำระภายใน 5 กรกฎาคม 2560 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)</b>					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
<b>บุคคลทั่วไป</b>	<b>3,800.00</b>	266.00	114.00	<b>3,952.00</b>	4,066.00
<b>สมาชิก HIPO</b>	<b>3,500.00</b>	245.00	105.00	<b>3,640.00</b>	3,745.00

**วิธีการชำระเงิน:**

- โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
  - ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
  - ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
 ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
 และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479  
 พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
- ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
- หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 0-1055-48105-59-0  
**บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด**  
**40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**
- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

**รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:**

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
 โทรศัพท์ 02-615-4499, 02-615-4477-78  
 โทรสาร 02-615-4479  
 เว็บไซต์ [www.hipotraining.com](http://www.hipotraining.com)  
 อีเมล [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)  
 เฟสบุ๊ค [www.facebook.com/HIPOtraining](http://www.facebook.com/HIPOtraining)

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, ผู้ให้บริการแบบมืออาชีพ, การให้บริการทางโทรศัพท์, เทคนิคการให้บริการ