

# Service Excellence with EQ

พัฒนางานบริการให้เป็นเลิศด้วยความฉลาดทางอารมณ์

## วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด  
บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอริส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา  
Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)  
และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบริงเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี  
จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพมากกว่า 30 ปี

4 กันยายน 2560

09.00 – 16.00 น.

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

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันนี้การแข่งขันของธุรกิจไม่เพียงแต่การมุ่งที่สร้างหรือผลิตสินค้าที่ดีมีคุณภาพสู่สายตาลูกค้าเท่านั้น อีกสิ่งหนึ่งที่องค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญไม่แพ้กัน คือ การพัฒนาทักษะด้านการบริการและการสร้างความประทับใจของพนักงานให้เกิดขึ้นในสายตาลูกค้าหรือให้ลูกค้ารู้สึกและสัมผัสได้ในการมาติดต่อแต่ละครั้ง เพราะสิ่งนี้ถือว่าเป็น เสน่ห์หรือความสำคัญต่อการรับรู้ว่าองค์กรหรือธุรกิจนั้นให้ความสำคัญแก่ลูกค้ามากน้อยเพียงใด หลักสูตรนี้ ได้พัฒนาและออกแบบขึ้นมาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และฝึกฝนการปรับทัศนคติ การสร้างกำลังใจ ตลอดจนจรรยาบรรณการบริการ การสนทนา การแนะนำสินค้า การวางตัวของพนักงานเพื่อให้เกิดความเกิดความเหมาะสมและที่สำคัญจะต้องการเกิด **ความประทับใจไม่รู้ลืม** ของลูกค้า

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักถึงความเป็นตัวแทนที่ดีของบริษัทในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในสายตาลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำ EQ และ IQ ไปประยุกต์ใช้ในงานบริการทั้งภายนอกและภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้ไปพัฒนาตนเองและเสริมประสิทธิภาพของตนเองให้โดดเด่นยิ่งขึ้น

### หัวข้อการบรรยาย

#### 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
- กิริยาท่าทางการวางตัว
- การพูดและการสนทนา



- การพาลูกค้าชมสินค้าตัวอย่าง
  - การสอบถามความเห็นลูกค้า
9. กิจกรรม **บทบาทสมมติสถานการณ์จำลอง พนักงานกับการบริการมืออาชีพช่วงที่ 2**
- ฝึกปฏิบัติทักษะพนักงานจากสิ่งที่วิทยากรได้แนะนำไปพร้อมการเสนอแนะความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมและวิทยากรจากการแสดงบทบาทสมมติของผู้เข้าอบรม
10. บุคลิกภาพภายใน
- ทักษะคิด แนวคิด
  - การพัฒนาอีคิว (EQ)
11. กระบวนการสร้างสรรค์การบริการแบบมืออาชีพ
12. การพัฒนามุมมองความคิดของนักบริการ
13. การสร้างเสน่ห์แห่งความจดจำของพนักงานที่มีต่อลูกค้า
14. สิ่งที่จะพัฒนาตนเองเพื่อการยกระดับการบริการให้แก่ลูกค้า
15. สรุป คำถาม และ คำตอบ

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

### อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 4 กันยายน 2560					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,900.00	273.00	117.00	4,056.00	4,173.00
สมาชิก HIPO	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
พิเศษ! ชำระภายใน 21 สิงหาคม 2560 (โอนเงิน หรือ แפקซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
สมาชิก HIPO	3,400.00	238.00	102.00	3,536.00	3,638.00

### วิธีการชำระเงิน:

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

### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป 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](https://www.facebook.com/HIPOtraining)

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, Service Excellence with E.Q, การพัฒนาทักษะด้านการบริการ, การพัฒนามุมมองความคิดของนักบริการ