



Service beyond Expectation

วิทยากร: ดร. ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด
อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตราะลิ)
ประสบการณ์ระดับงานบริหารและเป็นผู้เชี่ยวชาญการวางแผนงาน และพัฒนาระบบงาน
ที่ใคร ๆ ต้องถามถึงถึงวงการมากกว่า 25 ปี

5 กันยายน 2560

09.00 – 16.00 น.

***โรงแรมโกลด์ ออร์คิด แบงค็อก (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในยุคแห่งการบริการเช่นนี้ “การบริการอย่างมืออาชีพ” เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความน่าเชื่อถือ และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจาก ลูกค้ามีความต้องการมากขึ้น และธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงยิ่งขึ้น สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารคือ จะบริการอย่างไรจึงจะเรียกว่า “บริการอย่างไร..ที่เกินความคาดหวัง”

หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ ได้เรียนรู้เทคนิคในการ เข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การจัดการกับลูกค้า ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่นตรงใจ ลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าโกรธ เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอด ความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้จักอย่างลึกซึ้งถึงความคาดหวังใหม่ ๆ ของลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความสามารถเจาะลึกการบริการขั้นสูง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้ศึกษาในหลักสูตรนี้ ในขณะที่ปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

หัวข้อการฝึกอบรม

Module 1: ลูกค้า..... ในมุมมองใหม่ๆ

1. เปิดกรู ความคาดหวังใหม่ๆ.....ของลูกค้า
2. กิจกรรม: ก้าวต่อไป ให้เกินความคาดหวังของลูกค้า
3. Customer Voice ต่อ การบริการของพนักงาน ในปัจจุบัน
4. มิติของการให้บริการเฉพาะราย (Personalized)
5. กิจกรรม: บริการลูกค้า แบบ Personalized
6. ครอบใจลูกค้าด้วย 8 กฎเหล็กแห่งการบริการ

Module 2: เจาะลึกการบริการขั้นสูง

7. Functional and Emotional Services

8. กิจกรรม: “บริการด้วย Functional and Emotional Services”
9. ภาพรวมการบริการ Service Process ทั้งการขาย และ การบริการ
 - การนำลูกค้าเข้าสู่การสนทนา...อย่างธรรมชาติ
 - การเป็นนักฟัง นักถาม และ นักวิเคราะห์
 - การร้ายคาถา..... เข้าสู่การให้บริการ การขาย และ การแก้ปัญหา อย่างคมชัด
 - การจบการสนทนา.....ด้วยไมตรีจิตอย่างแท้จริง



10. กิจกรรม: ลงมือปฏิบัติ Service Process
11. Proactive service เพื่อมุ่งสู่ Zero Defects
12. กิจกรรม: วิเคราะห์การสนทนาจริง

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 5 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 22 สิงหาคม 2560 (โอนเงินหรือแฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
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:

- โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - 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
- ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
- หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญแจ้ว แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
- 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
อีเมล hipotraining@gmail.com
เฟสบุ๊ค www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, การบริการ, การบริการเหนือความคาดหวัง, การบริการอย่างมืออาชีพ, การบริการเกินความคาดหวัง