



# การบริการหลังการขายอย่างเป็นระบบ

\*\*\* เน้นการฝึกปฏิบัติ และ การทำ Workshop \*\*\*

## วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

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

18 มกราคม 2561

09.00 – 16.00 น.

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

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการและเหตุผล

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมผู้ให้บริการ ช่างเทคนิค พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ พนักงานประสานงานบริการ พนักงานสนับสนุนการขาย ได้เรียนรู้เทคนิคในการเข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การจัดการกับลูกค้า ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการหลังการขายให้ตรงใจลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าโกรธ เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการยุทธวิธีและเทคนิคด้านการบริการหลังการขาย อย่างเป็นระบบ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

### หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนา:

1. ความสำคัญของการบริการหลังการขาย ในมุมมองของลูกค้า และ ธุรกิจ
2. ความต้องการ และ ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการหลังการขาย
3. การบริการหลังการขายอย่างเป็นระบบ
  - a. กระบวนการทำงาน
  - b. ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า
  - c. มาตรฐานการทำงาน
  - d. เอกสารในการบริการหลังการขาย
  - e. การเตรียมตัวก่อนไปให้บริการลูกค้า
4. การพัฒนาพนักงานบริการ
  - a. การอ่านและเข้าใจลูกค้า
  - b. การสร้างความยืดหยุ่นให้กับลูกค้า
  - c. ทักษะในการฟัง
  - d. ทักษะการพูดอย่างมีศิลปะ
  - e. การควบคุมอารมณ์ ไม่ปล่อยใจไปตามความต้องการของลูกค้า
  - f. การพัฒนาความรู้และความชำนาญ
  - g. การสร้างการยอมรับจากลูกค้า เพื่อสร้างความร่วมมือให้มากที่สุด
  - h. ศิลปะการสร้างความปลอดภัยให้กับลูกค้า กรณีลูกค้าเรียกร้องมากๆ



## 5. การพัฒนาทีม

- การแบ่งงานระหว่างทีมงาน
- การประสานงาน ระหว่างทีมงาน กรณีที่แยกกันทำงาน
- การบริหารความขัดแย้ง
- การสอนงานให้แกกัน
- การสร้างขวัญและกำลังใจร่วมกัน
- การระบายความเครียด

## 6. เรียนรู้มารยาทและลักษณะท่าทางในการให้บริการ (Posture)

## 7. เทคนิคการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าโกรธ (Customer Complaint Management)

## 8. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณผู้อบรมต้องการเรียนรู้

# ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

### อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายในวันที่ 18 มกราคม 2561					
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! ชำระภายในวันที่ 3 มกราคม 2561 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
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  
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน และชื่อหลักสูตร
- ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
- หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0  
**บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด**  
**40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**
- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

HIPO Training and Consultancy Co., Ltd.  
Telephone: 02-615-4499, 02-615-4477-8  
Fax: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2  
Website: [www.hipottraining.co.th](http://www.hipottraining.co.th)  
E-mail: [hipottraining@gmail.com](mailto:hipottraining@gmail.com)  
ID Line: hipottraining  
Facebook: [www.facebook.com/HIPOtraining](http://www.facebook.com/HIPOtraining)

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, บริหาร, ขอร้องเรียน, แก้ปัญหา, หลังการขาย, Customer Complaint