



ผู้ให้บริการแบบมืออาชีพ

วิทยากร: อาจารย์ณรงค์ มโนวีรสรรค์

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

12 มีนาคม 2561

09.00 – 16.00 น.

โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (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)

ชำระภายใน 12 มีนาคม 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! ชำระภายใน 25 กุมภาพันธ์ 2561 (โอนเงิน หรือ แยกชำระหน้าเช็ค)					
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 ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
 และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
 พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
- ชำระด้วยเช็คบริษัท ส่งจ่าย 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 ถนนสุขุมวิทจรัญญ์ 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.co.th
 อีเมล hipotraining@gmail.com
 เฟสบุ๊ค www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, ผู้ให้บริการ, มีอาชีพ, ทางโทรศัพท์, เทคนิค