



# ศิลปะการบริการที่เป็นเลิศ

## วิทยากร: อาจารย์มงคล ดันดีสุขุมาล

(MBA., B. Engineer, Cert. English, Web & Ecommerce)

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมธุรกิจ และการพัฒนาตนเอง ผู้มีประสบการณ์มากกว่า 20 ปี ได้รับรางวัลนักพูดดีเด่นสโมสรฝึกพูด, เป็นอาจารย์สอนคอมพิวเตอร์, เจ้าของเว็บไซต์ และ Webmaster เป็นวิทยากรสำนักงานพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, ละครกรรมการบริหาร สมาคมส่งเสริมบริการสุขภาพเชียงใหม่, อนุกรรมการหอการค้าจังหวัดเชียงใหม่

20 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

### หัวข้อการฝึกอบรม/สัมมนา

1. การตลาด 7 P's สำหรับธุรกิจบริการ
  - Product
  - Price
  - Place
  - Promotion
  - People
  - Process
  - Physical appearance
2. ความหมาย ความสำคัญ ของการบริการ
3. องค์กรประกอบการบริการที่ดี
4. สิ่งที่ทำลายคุณภาพของงานบริการ
5. บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ
6. ศิลปะการสื่อสารในงานบริการ
7. ฝึกปฏิบัติการเรื่องบุคลิกภาพและศิลปะการพูดที่ดี ของผู้เข้าร่วมฝึกอบรม
8. และ รับฟังคำแนะนำจากวิทยากร
9. ฝึกปฏิบัติการ (ต่อ)
10. สรุป คำถาม-คำตอบ



## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

### อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 20 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 5 กันยายน 2560 (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 ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479  
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน และชื่อหลักสูตร
- ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
- หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 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  
Telephone: 02-615-4499, 02-615-4477-8  
Fax: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2  
Website: [www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)  
E-mail: [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)  
Facebook: [www.facebook.com/HIPOTraining](http://www.facebook.com/HIPOTraining)

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, การตลาด 7P, บุคลิกภาพ, ผู้ให้บริการ