



BPIT Holdings Co., Ltd.

บริษัท บีพีไอที โฮลดิ้งส์ จำกัด - [www.bpit.co.th](http://www.bpit.co.th)

สำนักงานใหญ่ (กรุงเทพฯ) โทร. (02) 434-3195-7 แฟกซ์ (02) 435-6469

สาขาพัทยา โทร. (038) 416-975-7 สาขาชลบุรี (อมตะนคร) โทร. (038) 458-925-6



URS is a member of Registrar of Standards (Holdings) Ltd.

Training Business Department บริษัท บีพีไอที โฮลดิ้งส์ จำกัด มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นคนเก่ง และคนดีเพื่อรองรับการขยายธุรกิจโดยสนับสนุนระบบการเรียนรู้ต่างๆ มุ่งให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ พัฒนานวัตกรรมเพื่อสร้างองค์ความรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กรอย่างต่อเนื่อง **ขอเสนอ**

## หลักสูตร “บริการอย่างไร...ให้ประทับใจลูกค้าและสร้างยอดขาย”

(1 วัน/ 6 ชั่วโมง)

### ที่มา

ระดับการให้บริการของพนักงานเป็นหนึ่งในสาเหตุที่สำคัญที่ทำให้ยอดขายของบริษัท ห้างร้านต่างๆ นั้นไปไม่ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจากลูกค้าไม่พึงพอใจการให้บริการของพนักงาน นอกจากลูกค้าไม่ซื้อสินค้าและบริการจากห้างร้านต่างๆ แล้ว สิ่งที่เราขายยิ่งไปกว่านั้นก็คือลูกค้ายังทำหน้าที่เป็นกระบอกเสียงด้วยการบอกต่อไปยังลูกค้าท่านอื่นๆ ถึงความไม่ประทับใจในการบริการที่ได้รับ ผลที่ตามมาก็คือ ยอดขายของบริษัทก็จะตกลงไปเรื่อยๆ ในทางตรงกันข้าม หากลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการ นอกจากลูกค้าจะยังคงจงรักภักดีในการใช้บริการของเราแล้ว ลูกค้าจะทำหน้าที่ในการหาลูกค้าให้กับเราอีกด้วย

เพื่อสร้างความสำเร็จในการตลาดและการขาย การพัฒนาคุณภาพของการให้บริการของพนักงานจึงเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับองค์กร นี่จะเป็นที่มาของหลักสูตร “บริการอย่างไร...ให้ประทับใจลูกค้าและสร้างยอดขาย”

### หลักการและเหตุผล

หลักสูตร “บริการอย่างไร...ให้ประทับใจลูกค้าและสร้างยอดขาย” เป็นหลักสูตรที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อมุ่งหวังที่จะพัฒนาบุคลากรในองค์กรของท่านให้มีความกระตือรือร้น มีทัศนคติในการทำงานและการให้บริการที่ดี เพื่อสร้างความสำเร็จในการขายและสร้างความประทับใจในการให้บริการลูกค้า

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สร้างจิตสำนึกในการบริการแก่ผู้เข้าอบรมสัมมนา
2. เรียนรู้ถึงเทคนิคของการให้บริการที่ประทับใจ
3. ทราบถึงวิธีการสร้างความแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการทำงาน
4. เทคนิคในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข
5. สร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันและการเติบโตทางธุรกิจที่ยั่งยืน
6. สามารถนำความรู้และหลักการต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ทางธุรกิจได้อย่างแท้จริง

### ผู้เข้าสัมมนา

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ผู้สนับสนุนการขาย เจ้าหน้าที่ขาย และเจ้าหน้าที่ด้านการตลาด ผู้ประกอบการ และผู้ที่เกี่ยวข้อง

วิทยากร: อาจารย์ไพบุลย์ ล้วนวรวัฒน์



BPIT Holdings Co., Ltd.

บริษัท บีพีไอที โฮลดิ้งส์ จำกัด - [www.bpit.co.th](http://www.bpit.co.th)

สำนักงานใหญ่ (กรุงเทพฯ) โทร. (02) 434-3195-7 แฟกซ์ (02) 435-6469

สาขาพัทยา โทร. (038) 416-975-7 สาขาชลบุรี (อมตะนคร) โทร. (038) 458-925-6



URS is a member of Registrar of Standards (Holdings) Ltd.

## วิธีการสัมมนา

บรรยายพร้อมยกตัวอย่างประกอบทั้งในและต่างประเทศ และการทำWorkshop เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเนื้อหาอย่างแท้จริง อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทุกท่านนำเสนอปัญหาเพื่อเป็นกรณีศึกษาและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน

### หัวข้อการสัมมนา

บริการอย่างไร...ให้ประทับใจลูกค้าและสร้างยอดขาย

- ลูกค้าคาดหวังอะไรจากการซื้อสินค้าและบริการของคุณ?
- เทคนิคการนำเสนอขายสินค้าและบริการให้โดดเด่นและแตกต่าง
- การปลูกจิตสำนึกในการทำงานเป็นทีม
- ความสูญเสียที่ยิ่งใหญ่เมื่อลูกค้า ไม่ประทับใจในการบริการ
- เทคนิคการสื่อสารที่สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า
- เทคนิคการสร้างความประทับใจในการให้บริการ
- เทคนิคการทำให้ลูกค้าที่ผิดหวังกลับมาใช้บริการของเราต่อ
- เทคนิคในการจัดซื้อร้องเรียนกับลูกค้า
- เทคนิคการสร้างแรงจูงใจในการให้บริการที่ประทับใจลูกค้า
- ถาม-ตอบ