

หลักสูตร การให้บริการที่เป็นเลิศ (Customer Service in Excellence)

เหตุผลและหลักการ

ปัจจุบันนี้ธุรกิจต่างๆหันมาแข่งขันกันด้วยการบริการแก่ลูกค้าทั้งนี้งานบริการถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งซึ่งส่งผลโดยตรงต่อผู้รับบริการโดยทันทีความประทับใจในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดึงดูดลูกค้าและสามารถให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นและ ซื่อสัตย์ต่อการให้บริการขององค์กรนั้นๆ

ดังนั้นธุรกิจที่เน้นการให้บริการต้องเสริมสร้างและพัฒนาพนักงานของตนให้มีจิตสำนึกในงานบริการ ขณะเดียวกันพนักงานที่ให้บริการต้องพัฒนาตนเองให้มีจิตสำนึกในงานบริการด้วย เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดี และมีความสุขต่องานที่ปฏิบัติอยู่

วัตถุประสงค์

- ☉ เพื่อให้ผู้อบรมสัมมนาตระหนักในความหมายที่แท้จริงของการทำงานบริการ และมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน เพื่อเพิ่มคุณค่าของงาน
- ☉ เพื่อเสริมสร้างทักษะในการให้บริการ เพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า
- ☉ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้หลักการเพิ่มประสิทธิผลในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกระดับ และรู้จักแก้ปัญหาในการติดต่อกับลูกค้า และสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม
- ☉ เพื่อให้ผู้อบรมเห็นคุณค่าที่จะมีต่อตนเอง เข้าใจในความมุ่งหมาย และการต่อสู้มุ่งมั่นในการทำงาน
- ☉ และพัฒนางาน เพื่อความสำเร็จตรงตามเป้าหมายขององค์กร

หัวข้อการสัมมนา

- **แนวความคิดและทัศนคติที่ดีในงานบริการ**
 - จิตสำนึก และทัศนคติที่ดีในงานบริการ
 - ลูกค้าคือใคร สำคัญอย่างไร
 - ความสำคัญระหว่างลูกค้า กับบริษัท
 - ผลประโยชน์สัมพันธ์ระหว่างพนักงานบริษัท และลูกค้า
 - อุดมการณ์ คุณภาพของงานบริการ
- **ความคาดหวังของลูกค้าต่องานบริการ และธรรมชาติลูกค้า**
- **คุณสมบัติของผู้ให้บริการและการให้บริการที่ดี**
 - บุคลิกภาพและกิริยามารยาทในการแสดงออก
 - ระหว่างการบริการลูกค้า
 - การควบคุมอารมณ์
- **การสร้างมาตรฐานการต้อนรับ และบริการ**
 - มาตรฐานการฟัง และการพูด
 - การพูดที่ประทับใจ
 - ข้อควรปฏิบัติ และไม่ควรปฏิบัติในการให้บริการ
 - การปฏิบัติด้วยกาย วาจา ใจ ในการให้บริการ
 - กลยุทธ์การสร้างประทับใจให้ลูกค้า / การให้ความช่วยเหลือ
 - จิตวิทยาการสร้างการยอมรับ
- **เทคนิคการแก้ไขปัญหาข้อโต้แย้ง คำบ่น คำหึง**
 - เทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
 - การโต้ตอบ และคำร้องเรียนจากลูกค้า
 - เช่น ราคา, คุณภาพ, บริการ,
- **แบบฝึกทักษะ – บทบาทสมมติ**
 - ลูกค้าที่ไม่พอใจ
 - การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์
- **บรรยายสรุป และถาม - ตอบ**



วิธีการฝึกอบรม – สัมมนา

เป็นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Dynamic & Workshop) เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเอง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน (Learning by Doing and Participating with Experiences) ซึ่งประกอบด้วย

- ☼ การบรรยาย
- ☼ กรณีศึกษาการให้บริการ
- ☼ ฝึกปฏิบัติทักษะการให้บริการ
- ☼ ถาม – ตอบ

วิทยากร : อาจารย์พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

การศึกษา

- ปริญญาโท การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ปริญญาตรี ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (ENGLISH COMMUNICATION ART) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
Certificated to Mini Master of Management (MMM) NIDA
Certificated to **Service plus** as Service Training for Trainer

ปัจจุบัน

- กรรมการผู้จัดการ สถาบันที่ปรึกษาและพัฒนาบุคลากรแพลง แอนด์ เวิร์ค
- กรรมการชมรมชาย สมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย
- ที่ปรึกษาด้านพัฒนาบุคลากรธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจบริการประเภทต่างๆ
- อาจารย์พิเศษ สาขาวิทยาการจัดการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์สถาบันการศึกษา
- วิทยากรบรรยายรับเชิญสถาบันต่างๆ ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการขายและบริการ ด้านการจัดการสำนักงาน และงานธุรการ

วันที่สัมมนา : ครั้งที่ 1/52 : วันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2552
ครั้งที่ 2/52 : วันที่ 22 เมษายน 2552

ระยะเวลา : หลักสูตร 1 วัน (6 ชั่วโมง)

สถานที่ : -

ค่าสัมมนาสำหรับ Platinum Member : 2,250 บาท (ราคาไม่รวม Vat 7%)

ค่าสัมมนาสำหรับ Gold Member : 2,700 บาท (ราคาไม่รวม Vat 7%)

ค่าสัมมนาสำหรับบุคคลทั่วไป : 3,000 บาท (ราคาไม่รวม Vat 7%)

วิธีการชำระเงิน

■ เช็คสั่งจ่าย "บริษัท บีพีไอที โฮลดิ้งส์ จำกัด" เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 3030265654

■ โอนเงินเข้าบัญชี บริษัทในนาม "บริษัท บีพีไอที โฮลดิ้งส์ จำกัด" บัญชีออมทรัพย์

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางยี่ขัน เลขที่ 047-2-98864-6

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาตลิ่งชัน เลขที่ 211-0-60553-8

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด สาขาถนนสีรินธร เลขที่ 122-2-22293-9

กรุณาส่งแฟกซ์ สำเนาใบฝากเงิน พร้อมใบสมัครมายังบริษัทเพื่อยืนยันการชำระเงิน และใช้เป็นหลักฐานการสมัคร ยังหมายเลข 02-435-6469 หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ แผนก Learning Business Department โทร. 02-434-3195-7 ต่อ 203, 204 คุณรุจิรา, คุณนาฏลัดดา, คุณธนภฤต

- **หมายเหตุ:** กรณีที่ท่านได้สำรองที่นั่งไว้แล้ว แต่ไม่สามารถเข้าร่วมการสัมมนาได้ กรุณาแจ้งให้บริษัท ทราบก่อนล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วันทำการ มิฉะนั้น ท่านต้องชำระค่าใช้จ่ายร้อยละ 30 ของค่าธรรมเนียมการอบรม