

Service mind



ยกระดับการบริการ ให้เหนือชั้น

การบริการเป็นเทคนิคหนึ่งที่สำคัญมากในการสร้างความพึงพอใจอันเป็นพื้นฐานของความรู้สึกอันก่อให้เกิดการความภักดีในแบรนด์ หลายองค์กรยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับบริการที่แท้จริง บางองค์กรใส่เงินทุนเข้าไปมหาศาลหวังให้การบริการตอบโจทย์ บางองค์กรก็ลดรอนการบริการมากเกินไปจนสู้กับองค์กรอื่นไม่ได้ ดังนั้นแล้วองค์กรควรมีความเข้าใจในวิถีของการบริการให้ต้องมาก่อนจะเริ่มบริการ การบริการจึงหมายถึง การปรับตัวเพื่อประสานงานร่วมกับลูกค้าที่มีความหลากหลายทางความต้องการและต้องสามารถตอบโจทย์ความต้องการเหล่านั้นด้วยการบริการที่มีในระดับ 3 มิติ การบริการทั่วไปไม่สามารถพิชิตใจลูกค้าในยุคปัจจุบันได้ โดยเฉพาะหากขาดการใส่ใจในความรู้สึกให้บริการ องค์กรจึงต้องสรรหาวิธีในการแก้ไขปัญหาที่จะทำให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีที่สุด เพื่อความมั่นคงในองค์กร

สิ่งที่จะได้รับ

- 1) ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาความรู้พื้นฐานในด้านการบริการ และแนวทางในการให้บริการที่ถูกต้อง
- 2) ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการบริการที่ดีเลิศและการต่อยอดงานบริการแบบไร้รอยต่อ
- 3) ผู้เข้าอบรมสามารถให้บริการที่ดีเลิศกับลูกค้าและบุคคลที่เกี่ยวข้องในงงานของตนเองได้
- 4) ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาทักษะการบริการลูกค้าและการตอบสนองที่ตรงใจ
- 5) ผู้เข้าอบรมสามารถบริหารอารมณ์ของตนเองในขณะที่ให้บริการได้อย่างมืออาชีพ
- 6) ผู้เข้าอบรมนำเทคนิคที่ได้รับไปต่อยอดการบริการให้เกิดความประทับใจที่เหนือความคาดหมาย
- 7) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถสร้างจุดเด่นในด้านบริการเพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงใจ

หัวข้อการบรรยาย

เข้าใจความเป็นลูกค้าและการบริการ

ลูกค้าและความคาดหวังในการเข้ารับบริการ
การบริการ ทักษะครองลูกค้าอย่างได้ใจ
ลูกค้าในปัจจุบันและพฤติกรรมที่ควรเข้าใจ

Workshop บริการที่ดีแตกต่างอย่างไรกับบริการที่มีความใส่ใจ

กฎการบริการด้วยใจ

ทำไมต้องมีจิตบริการที่เข้าถึงลูกค้า ถึงจะบริการได้ดี

ทดสอบจิตบริการขั้นต้น
วิธีการสร้างจิตบริการให้เข้าถึงลูกค้า
เทคนิคการยกระดับในการบริการ
workshop การบริการลูกค้าด้วยจิตบริการ

Beyond Customer Service (BCS)

Service mind ไปสู่ Service Acting

การคาดการณ์ที่เหนือกว่าตบใจที่ยึดตรงใจ

CASE STUDY เหตุการณ์เพื่อจับจิ้งหะใช้ Service Acting

การสร้างความพร้อมด้วยการสื่อสารที่ยอดเยี่ยม

กลยุทธ์ที่แตกต่างด้วยบริการที่แข็งแกร่ง

การประสานรอยต่อในการบริการให้แข็งแกร่งจากภายในสู่ภายนอก

สรุปการบรรยาย

วิทยากร อาจารย์ประเสริฐ สุขไพบูลย์กุล (Master of Business Administration (M.B.A))

ประสบการณ์การสอนกว่า 20 ปี ด้านการขาย, การตลาด, การบริการ และ Team Building จาก แปรนดัยักษ์ใหญ่
ต่างๆ ที่มีการว่าจ้างอย่างต่อเนื่อง อาทิ โตโยต้า นิสสัน MBK ปรีณัฐริ ธนาคารกสิกรไทย ทีโอที ฯลฯ วิทยากรและที่
ปรึกษาด้านการขายและการตลาดให้แก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผลงานการเขียนบทความวิชาการต่างๆ และ
หนังสือ E-book : กลยุทธ์นักขายในปัจจุบัน (Sale 2)

กำหนดการ	วันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2562	บุคคลทั่วไป	$3,900 + 273 = 4,173$
เวลา	09.00-16.00 น.	สมาชิก, โอนเงินก่อน 29 ม.ค.62	$3,500 + 245 = 3,745$
สถานที่	โรงแรมแกรนด์ สุขุมวิท ซ.4-6	สมัคร 3 คนขึ้นไป ท่านละ 3,200	$3,200 + 224 = 3,424$
		สมัคร 5 คนขึ้นไป ท่านละ 2,900	$2,900 + 203 = 3,103$

หมายเหตุ

- ค่าลงทะเบียนเข้าร่วมสัมมนาสามารถนำไปลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลได้ 200%
- ราคารวมเอกสารประกอบการสัมมนา, อาหารกลางวัน, น้ำชา-กาแฟ



บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด

34/289 หมู่บ้านไทยสมบูรณ์ 2 หมู่ที่ 2 ต.คลองสาม อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

โทร. 02-191-2509, 062-315-5283, 081-847-6341 โทรสาร 02-157-1599, 02-903-0080 ต่อ 5283

e-mail : knctrainingcenter@hotmail.com, www.knctrainingcenter.com

หลักสูตร **Service mind** ยกระดับการบริการ ให้เหนือชั้น

กำหนดการ **วันจันทร์ที่ 4 กุมภาพันธ์ 2562** เวลา 09.00-16.00 น. โรงแรมแกรนด์ สุขุมวิท ซอย 4-6

รายการค่าลงทะเบียน: 1 ท่าน	ราคา + vat 7%	ราคาหลังหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<input type="checkbox"/> 3,900 + 273 = 4,173	<input type="checkbox"/> 4,173 - 117 = 4,056
สมาชิก, โอนเงินก่อน 29 ม.ค.62	<input type="checkbox"/> 3,500 + 245 = 3,745	<input type="checkbox"/> 3,745 - 105 = 3,640
	<input type="checkbox"/> สมัคร 3 คนขึ้นไป ท่านละ 3,200 3,200 + 224 = 3,424	<input type="checkbox"/> 3,424 - 96 = 3,328
	<input type="checkbox"/> สมัคร 5 คนขึ้นไป ท่านละ 2,900 2,900 + 203 = 3,103	<input type="checkbox"/> 3,103 - 87 = 3,016

รายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนา

- ตำแหน่ง..... มือถือ.....
- ตำแหน่ง..... มือถือ.....
- ตำแหน่ง..... มือถือ.....
- ตำแหน่ง..... มือถือ.....
- ตำแหน่ง..... มือถือ.....

• **ที่อยู่เพื่อออกใบเสร็จ :** (กรุณากรอกรายละเอียดให้ชัดเจนเพื่อความถูกต้องในการออกใบเสร็จ)

(บจก./บมจ./หจก./ส่วนบุคคล) ชื่อ.....		เลขประจำตัวผู้เสียภาษี.....	
<input type="checkbox"/> สำนักงานใหญ่	<input type="checkbox"/> สาขา.....	เลขที่.....	หมู่..... อาคาร/หมู่บ้าน..... ชั้น.....
ตรอก/ซอย.....	ถนน.....	แขวง/ตำบล.....	อำเภอ/เขต.....
จังหวัด.....	รหัสไปรษณีย์.....	โทรศัพท์.....	โทรสาร.....
ผู้ประสานงาน.....	มือถือ.....	E-mail :	

• **ต้องการหักภาษี ณ ที่จ่ายหรือไม่** ต้องการ ไม่ต้องการ

กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย **3%** ในนาม บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด เลขที่ 34/289 หมู่บ้านไทยสมบูรณ์ 2 หมู่ที่ 2 ต.คลองสาม อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี : **0135556000220**

โอนเงินเข้าบัญชี : บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด ประเภทบัญชี ออมทรัพย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซียร์รังสิต เลขที่บัญชี **364-236239-5**

ธนาคารกสิกรไทย สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต 2 เลขที่บัญชี **022-3-65013-9**

กรุณาแฟกซ์ใบลงทะเบียนหรือหลักฐานการโอนเงิน มาที่ โทรสาร 02-157-1599, 02-903-0080 ต่อ 5283

บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด

34/289 หมู่บ้านไทยสมบูรณ์ 2 หมู่ที่ 2 ต.คลองสาม อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

โทร. 02-191-2509, 062-315-5283, 081-847-6341 โทรสาร 02-157-1599, 02-903-0080 ต่อ 5283

e-mail : knctrainingcenter@hotmail.com, www.knctrainingcenter.com