

## Service mind



# ยกระดับการบริการ ให้เหนือชั้น

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

### สิ่งที่จะได้รับ

- 1) ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาความรู้พื้นฐานในด้านการบริการ และแนวทางในการให้บริการที่ถูกต้อง
- 2) ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการบริการที่ดีเลิศและการต่อยอดงานบริการแบบไร้รอยต่อ
- 3) ผู้เข้าอบรมสามารถให้บริการที่ดีเลิศกับลูกค้าและบุคคลที่เกี่ยวข้องในงานของตนเองได้
- 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 แอร์นิตยภัทท์ใหญ่  
ต่างๆ ที่มีการว่าจ้างอย่างต่อเนื่อง อาทิ โตโยต้า นิสสัน MBK ปรีณัฐริ ธนาคารกสิกรไทย ทีโอที ฯลฯ วิทยากรและที่  
ปรึกษาด้านการขายและการตลาดให้แก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ผลงานการเขียนบทความวิชาการต่างๆ และ  
หนังสือ E-book : กลยุทธ์นักขายในปัจจุบัน (Sale 2)

กำหนดการ	วันที่ 3 พฤษภาคม 2562	บุคคลทั่วไป	$3,900 + 273 = 4,173$
เวลา	09.00-16.00 น.	สมาชิก, โอนเงินก่อน 27 เม.ย.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](http://www.knctrainingcenter.com)

หลักสูตร **Service mind** ยกระดับการบริการ ให้เหนือชั้น

กำหนดการ **วันศุกร์ที่ 3 พฤษภาคม 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 <b>27 เม.ย.62</b>	<input type="checkbox"/> 3,500 + 245 = 3,745	<input type="checkbox"/> 3,745 - 105 = 3,640
	<input type="checkbox"/> <b>สมัคร 3 คนขึ้นไป ท่านละ 3,200</b> 3,200 + 224 = <b>3,424</b>	<input type="checkbox"/> 3,424 - 96 = 3,328
	<input type="checkbox"/> <b>สมัคร 5 คนขึ้นไป ท่านละ 2,900</b> 2,900 + 203 = <b>3,103</b>	<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