



# ยกระดับการบริการ

## ด้านเทคนิค

### (Uplifting Technical Service)

การบริการด้านเทคนิค (Technical Service) มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทั้งในรูปแบบการบริการลูกค้าส่วนบุคคล (B2C) และลูกค้าธุรกิจ (B2B) องค์กรธุรกิจจึงต้องเร่งพัฒนาคุณภาพบริการให้โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ ดังนั้น ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริการ โดยเฉพาะผู้นำและทีมงานบริการ จำเป็นต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง เกี่ยวกับธรรมชาติของงานบริการ เหตุปัจจัยซึ่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ การออกแบบบริการ การควบคุมและการปรับปรุงคุณภาพ ตลอดจนการปลูกฝังจิตบริการ และการสร้างวัฒนธรรมการบริการ

#### หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ :

ผู้นำองค์กรทุกระดับ ทั้งผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างาน ที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านเทคนิค

#### วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม :

1. เพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับงานบริการและเหตุปัจจัยที่ช่วยสร้างบริการให้เป็นเลิศ
2. เพื่อให้เข้าใจกระบวนการบริหารธุรกิจบริการให้ตอบโจทย์ลูกค้าและองค์กร
3. เพื่อให้สามารถออกแบบกระบวนการและวิธีการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน
4. เพื่อให้สามารถบริหารและพัฒนาทีมงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### เนื้อหาการฝึกอบรม :

##### **Service Concept & Service Culture :**

- ปัจจัยความสำเร็จ 7 อย่าง ที่ช่วยสร้างธุรกิจบริการให้เป็นเลิศ
- กลยุทธ์การพัฒนาหน่วยงานด้านบริการด้วย CEO Marketing
- การสร้างวัฒนธรรมการบริการในองค์กร (Service Culture)
- ประเภทของการบริการด้านเทคนิค (Technical Service)
- จิตวิทยาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าแต่ละประเภท

##### **Service Performance Management :**

- กระบวนการบริหารธุรกิจบริการให้เป็นเลิศ (Service PDCA)
- การกำหนดเป้าหมายหน่วยงานบริการด้วย BASIC Model
- มาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement)

- ตัวชี้วัดความสำเร็จในธุรกิจบริการ (Service KPI)

**Service Process Management :**

- การออกแบบกระบวนการบริการ (Service Blueprint)
- การบริหารประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience)
- การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service SOP)
- แนวทางการวิเคราะห์และการป้องกันปัญหาในงานบริการ
- เทคนิคการแก้ไขปัญหาในการบริการ (Service Recovery)
- การประเมินผลและปรับปรุงการบริการด้วย RATER

**Service People Management :**

- จิตวิทยาการบริหารคนและการสร้างจิตบริการ (Service Mindset)
- เทคนิคการสร้างความผูกพันทางใจของทีมบริการ (Engagement)
- แนวทางการพัฒนาศักยภาพคนบริการตามโมเดล 70-20-10
- ศาสตร์และศิลป์ในการโน้มน้าวและสร้างแรงจูงใจคนบริการ

**หมายเหตุ :** เนื้อหาหลักสูตรสามารถปรับเปลี่ยนได้ ตามความคาดหวังของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

**รูปแบบการฝึกอบรม :** Training 30%, Group Coaching และ Workshop 70%

**วิทยากร :** อาจารย์สัจพล ส่งสมบูรณ์ (Sam)

- วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาผู้นำและการบริหารผลงานในธุรกิจบริการ
- กรรมการผู้จัดการ บริษัท HERO Consulting จำกัด

กำหนดการ	วันที่ 25 เมษายน 2562	บุคคลทั่วไป	3,900 + 273 = 4,173
เวลา	09.00-16.00 น.	สมาชิก, โอนเงินก่อน 19 เม.ย.2562	3,500 + 245 = 3,745
สถานที่	โรงแรมอไรซ์ สุขุมวิท ซ.26	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 เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด

34/289 หมู่บ้านไทยสมบูรณ 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**      **ยกระดับการบริการด้านเทคนิค (Uplifting Technical Service)**

**กำหนดการ**    **วันพฤหัสบดี ที่ 25 เมษายน 2562** เวลา 09.00-16.00 น. โรงแรมอโรซ์ สุขุมวิท ซอย 26

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>19 เม.ย.2562</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**

1. .... ตำแหน่ง..... มือถือ.....
2. .... ตำแหน่ง..... มือถือ.....
3. .... ตำแหน่ง..... มือถือ.....
4. .... ตำแหน่ง..... มือถือ.....
5. .... ตำแหน่ง..... มือถือ.....

• **ที่อยู่เพื่อออกใบเสร็จ :** (กรุณากรอกรายละเอียดให้ชัดเจนเพื่อความถูกต้องในการออกใบเสร็จ)

(บจก./บมจ./หจก./ส่วนบุคคล) ชื่อ.....เลขประจำตัวผู้เสียภาษี.....

สำนักงานใหญ่    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 : **013555600220**

**โอนเงินเข้าบัญชี :** บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด ประเภทบัญชี ออมทรัพย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า      เลขที่บัญชี 364-236239-5

ธนาคารกสิกรไทย สาขาพิวเจอร์ พาร์ค รังสิต 2      เลขที่บัญชี 022-3-65013-9

กรุณาแฟกซ์ใบลงทะเบียนหรือหลักฐานการโอนเงินมาที่ 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