

กลยุทธ์การให้บริการที่เป็นเลิศ

(Excellent Service Strategy)

การให้บริการที่มดใจลูกค้าได้ จะช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จในการแข่งขัน เป็นทางที่จะช่วยรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การเรียนรู้กลยุทธ์อันเป็นวิธีการที่พลิกแพลงจะทำให้มีบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง และส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อลูกค้าได้ยาวนาน

KNCTC Training Center จัดหลักสูตรนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถให้แก่พนักงานในหน่วยงานที่ต้องสัมผัสกับลูกค้า ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ไม่ว่าจะอยู่ในหน้าที่ใด เพื่อให้สามารถเป็นตัวแทนความสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งที่เป็นบริการเฉพาะหน้า บริการก่อนการขาย และบริการหลังการขาย

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา

- ได้รับความรู้ความเข้าใจหลักการ วิธีการ และกลยุทธ์การให้บริการให้ลูกค้าพึงพอใจ
- ได้ศึกษาและวิเคราะห์ตัวอย่างการให้บริการของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ
- สามารถนำข้อคิดและแนวทางปฏิบัติของผู้ชำนาญการ ไปปรับใช้ให้เกิดผลได้
- สามารถกำหนดมาตรฐานการต้อนรับ และการให้บริการ เป็นแนวปฏิบัติได้
- สามารถจัดการกับปัญหาข้อร้องเรียนและคำตำหนิของลูกค้าได้

หัวข้อการสัมมนา

- ความเข้าใจพื้นฐานของงานบริการในรูปแบบต่างๆ
- หลักการ วิธีการ และกลยุทธ์การให้บริการ
- ตัวอย่างการให้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจ
- การเตรียมตัวเป็นผู้ให้บริการที่ลูกค้าประทับใจ
- การสนองตอบความต้องการของลูกค้า
- มาตรฐานการต้อนรับลูกค้าที่สร้างความประทับใจ
- มาตรฐานการให้บริการที่เหนือชั้น
- การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการให้บริการของแต่ละประเภทธุรกิจ
- การติดต่อต้อนรับทางโทรศัพท์
- แนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการ
- การจัดการกับปัญหาข้อร้องเรียนและคำตำหนิ
- แนวปฏิบัติตัวของผู้ให้บริการ

รูปแบบการสัมมนา ทดสอบความเข้าใจเบื้องต้น อธิบาย ศึกษากรณีตัวอย่าง แสดงบทบาทสมมติ ทำแบบฝึกหัด และอภิปรายซักถาม

วิทยากร สมิต ธีษณกร ผู้เขียนหนังสือ “การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ” พิมพ์ 7 ครั้ง, หนังสือ “ศิลปะการให้บริการ” พิมพ์ 6 ครั้ง, ผู้จัดการงานบุคคลและฝึกอบรม บริษัท THAI GLASS INDUSTRY (มหาชน), หัวหน้าส่วนพัฒนาบุคคลและฝึกอบรม ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), ประธานกรรมการบริษัท บีซีจี จำกัด

กำหนดการ	วันพฤหัสบดีที่ 12 กันยายน 2556	ค่าลงทะเบียน : บุคคลทั่วไป	2,000 + 140 = 2,140
เวลา	09.00-16.30 น.	ค่าลงทะเบียน : สมาชิก	1,900 + 133 = 2,033
สถานที่	โรงแรมเวโรนีก้า ๓.รัชดาภิเษก	โอนเงินก่อนกำหนดการ 1 สัปดาห์	1,800 + 126 = 1,926

หมายเหตุ - **ค่าลงทะเบียน** (รวมค่าเอกสาร, อาหาร เครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟสด)
 - **ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและสัมมนาสามารถหักลดหย่อนภาษีได้ 200%**

ใบลงทะเบียนเข้าร่วมอบรมสัมมนา

หลักสูตร กลยุทธ์การให้บริการที่เป็นเลิศ (Excellent service strategy)

กำหนดการ วันพฤหัสบดีที่ 12 กันยายน 2556 เวลา 09.00-16.30 น.

ณ โรงแรมเวโรนีก้า ถ.รัชดาภิเษก (ใกล้ สน.สุทธิสาร, ทางออก MRT รัชดาภิเษก ประตู 1) กรุงเทพฯ

รายการค่าลงทะเบียน: 1 ท่าน	อัตราค่าลงทะเบียน	
บุคคลทั่วไป	<input type="checkbox"/> 2,000 + 140 = 2,140	<input type="checkbox"/> 2,140 - 60 = 2,080
สมาชิกสัมมนา	<input type="checkbox"/> 1,900 + 133 = 2,033	<input type="checkbox"/> 2,033 - 57 = 1,976
โอนเงินก่อนสัมมนา 1 สัปดาห์	<input type="checkbox"/> 1,800 + 126 = 1,926	<input type="checkbox"/> 1,926 - 54 = 1,872

รายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนา

-ตำแหน่ง.....
-ตำแหน่ง.....
-ตำแหน่ง.....
-ตำแหน่ง.....

• **ที่อยู่เพื่อออกใบเสร็จ :** (กรุณากรอกรายละเอียดให้ชัดเจนเพื่อความถูกต้องในการออกใบเสร็จ)

(บจก./บมจ./ทจก./ส่วนบุคคล) ชื่อ.....เลขที่.....หมู่.....
 อาคาร/หมู่บ้าน.....ชั้น.....ต.รอก/ชอย.....
 ถนน.....แขวง/ตำบล.....อำเภอ/เขต.....
 จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
 โทรสาร.....ผู้ประสานงาน.....E-mail :

• ประเภทธุรกิจ.....

• **ต้องการหักภาษี ณ ที่จ่ายหรือไม่** ต้องการ ไม่ต้องการ

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

ปัญหาที่ท่านต้องการทราบในเรื่องที่สมัคร

โอนเงินเข้าบัญชี : บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ จำกัด ประเภทบัญชี ออมทรัพย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซียร์รังสิต เลขที่บัญชี 364-236239-5

กรุณาแนบซีใบลงทะเบียนหรือหลักฐานการโอนเงินมาที่ fax. เบอร์ 02-992-5278