

การสร้างอุปนิสัย การบริการด้วยหัวใจ (Services Mind Habits)

ปัจจุบันการแข่งขันเชิงบริการยิ่งมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น เพราะลูกค้าจะยิ่งให้ความสำคัญต่อความสามารถในการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้เกิดขึ้น อย่างไรก็ตามทุกองค์กรก็มีวิธีการให้บริการที่ดี แต่ก็ต้องมีพนักงานที่มีความสามารถและจิตสำนึก จึงจะบริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพได้

บริการของพนักงานสะท้อนแนวคิดขององค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีต่อลูกค้าจึงต้องเริ่มจากความรู้สึภายในที่ดีของพนักงานแล้วถ่ายทอดออกมาเป็นการพูดและการกระทำอย่างถูกต้อง อีกทั้งควรบ่มเพาะจนกลายเป็นสุขนิสัยการบริการคือบริการอย่างมีความสุข

วัตถุประสงค์

- เพื่อทราบถึงพฤติกรรมและอุปนิสัยการบริการลูกค้าที่ดี
- รู้วิธีการที่ถูกต้องในการสื่อสาร การพูดและการบริการที่ดีต่อลูกค้า
- ทำให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมที่ถูกต้องในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าอย่างยั่งยืน



หัวข้อการฝึกอบรม

- | | |
|--|--|
| พฤติกรรม 1. ถ้าวินิจฉัยยังไม่ดียินดีแก้ไข | พฤติกรรม 12. ต้องจดบันทึก |
| พฤติกรรม 2. ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าคุณไม่คิดเลยที่เชื่อถือคุณ | พฤติกรรม 13. รู้ช่วงเวลาและจังหวะในการบริการ |
| พฤติกรรม 3. เป็นฝ่ายชี้แนะ | พฤติกรรม 14. แสดงความกระตือรือร้น |
| พฤติกรรม 4. รู้จักปรับบริการให้ตอบรับได้ทุกสถานการณ์ | พฤติกรรม 15. ให้เกียรติที่เหมาะสมแก่ลูกค้า |
| พฤติกรรม 5. ทำตัวเป็นโค้ชหรือที่ปรึกษา อย่าเป็นผู้ขาย | พฤติกรรม 16. รับผิดชอบต่อการชี้แจงหรือนำเสนอที่คลาดเคลื่อน |
| พฤติกรรม 6. ขอนัดหมายครั้งต่อไป ตั้งแต่ที่พบกันครั้งแรก | พฤติกรรม 17. ส่งผ่านความปรารถนาดีในโอกาสที่เหมาะสม |
| พฤติกรรม 7. ไม่ละเลยผู้ที่อาจเป็นลูกค้า | พฤติกรรม 18. ต้องขายความเป็นตัวคุณมิใช่แค่ตัวสินค้า |
| พฤติกรรม 8. ค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า | พฤติกรรม 19. ติดต่อดีงาย |
| พฤติกรรม 9. รับฟังข้อเสนอแนะจากลูกค้าอยู่เสมอ | พฤติกรรม 20. ขอมรับในบริษัทหรือองค์กรที่คุณทำงาน |
| พฤติกรรม 10. ถามให้ลูกค้าถาม | พฤติกรรม 21. บอกถึงสิ่งที่คุณขายกับทุกคนที่สนทนา |
| พฤติกรรม 11. บอกความจริง | พฤติกรรม 22. มีอารมณ์ขัน |

รูปแบบการนำเสนอ

การบรรยายประกอบกิจกรรมการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมในเกมส์ กรณีศึกษาและเวิร์คช็อปต่างๆ โดยผู้ร่วมฝึกอบรมจะได้ฝึกเชิงปฏิบัติในทุกช่วงของการอบรม

วิทยากร อาจารย์จาร์ก ชื่นสมบัติ นักบริหารและวิทยากร ด้านการบริหาร อดสาหกรรมและการตลาดชั้นนำ

กำหนดการ	วันพฤหัสบดี ที่ 28 สิงหาคม 2557	บุคคลทั่วไป	$3,500 + 245 = 3,745$
เวลา	09.00-16.00 น.	สมาชิก, โอนเงินก่อน 21 ส.ค. 2557	$3,300 + 231 = 3,531$
สถานที่	โรงแรมเอส 15 (ช.สุขุมวิท 15) ถ.วิภาวดีรังสิต	ลงทะเบียน 2 ท่าน	$6,000 + 420 = 6,420$

หมายเหตุ – ค่าลงทะเบียน รวมค่าเอกสาร, อาหาร เครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ

– ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสัมมนาสามารถหักลดหย่อนภาษีได้ 200%



บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด

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

โทร./โทรสาร 02-191-2509, 089-925-4790, 081-847-6341, 083-134-5160

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

ใบลงทะเบียนเข้าร่วมอบรมสัมมนา

หลักสูตร **การสร้างอุปนิสัยการบริการด้วยหัวใจ (Service Mind Habits)**
กำหนดการ **วันพฤหัสบดี ที่ 28 สิงหาคม 2557 เวลา 09.00-16.00 น.**
 ณ โรงแรมเอส 15 (ช.สุขุมวิท 15)

รายการค่าลงทะเบียน: 1 ท่าน	ราคา + vat 7%	ราคาหลังหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<input type="checkbox"/> 3,500 + 245 = 3,745	<input type="checkbox"/> 3,745 - 105 = 3,640
สมาชิก, โอนเงินก่อน 21 สิงหาคม 2557	<input type="checkbox"/> 3,300 + 231 = 3,531	<input type="checkbox"/> 3,531 - 99 = 3,432
ลงทะเบียน 2 ท่าน	<input type="checkbox"/> 6,000 + 420 = 6,420	<input type="checkbox"/> 6,420 - 180 = 6,240

รายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนา

1. ตำแหน่ง.....
2. ตำแหน่ง.....
3. ตำแหน่ง.....
4. ตำแหน่ง.....

• **ที่อยู่เพื่อออกใบเสร็จ :** (กรุณากรอกรายละเอียดให้ชัดเจนเพื่อความถูกต้องในการออกใบเสร็จ)

(บจก./บมจ./หจก./ส่วนบุคคล) ชื่อ.....เลขที่.....หมู่.....
 อาคาร/หมู่บ้าน.....ชั้น.....ต.รอก/ซอย.....
 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 เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด เลขที่ 34/289 หมู่บ้านไทยสมบูรณ 2
 หมู่ที่ 2 ต.คลองสาม อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี : **0135556000220**

ปัญหาที่ท่านต้องการทราบเป็นพิเศษในเรื่องที่สมัคร

.....

โอนเงินเข้าบัญชี : บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด ประเภทบัญชี ออมทรัพย์
 ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเสียร์รังสิต เลขที่บัญชี **364-236239-5**
 กรุณาฝากขีใบลงทะเบียนหรือหลักฐานการโอนเงินมาที่ fax. เบอร์ 02-191-2509

บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด
 34/289 หมู่บ้านไทยสมบูรณ 2 หมู่ที่ 2 ต.คลองสาม อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120
 โทร./โทรสาร 02-191-2509, 089-925-4790, 081-847-6341
 e-mail : knctrainingcenter@hotmail.com, www.knctrainingcenter.com