

การเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรยุคพัฒนา สู่ความเป็นเลิศ “ศักยภาพของการบริการ”

การให้บริการที่มัดใจลูกค้าได้ จะช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จในการแข่งขัน เป็นทางที่จะช่วยรักษา ลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การเรียนรู้กลยุทธ์อันเป็นวิธีการที่พลิกแพลงจะทำให้มีบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง และส่งผลต่อความผูกพันที่มีต่อลูกค้าได้ยาวนาน เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถให้แก่พนักงานใน หน่วยงานที่ต้องสัมผัสกับลูกค้าทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ไม่ว่าจะอยู่ในหน้าที่ใด เพื่อให้สามารถเป็นตัวแทน ความสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งที่เป็นบริการเฉพาะหน้า บริการก่อนการขาย และบริการหลังการขาย สร้าง ความประทับใจและครองใจลูกค้าให้ซื้อสินค้าและบริการจากเราแล้วกลับมาซื้อใหม่เพื่อสร้างความได้เปรียบ ในการแข่งขัน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา

1. ได้รับความรู้ความเข้าใจหลักการ วิธีการ และกลยุทธ์การให้บริการให้ลูกค้าพึงพอใจ
2. ได้ศึกษาและวิเคราะห์ตัวอย่างการให้บริการของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ
3. สามารถนำข้อคิดและแนวทางปฏิบัติของผู้ชำนาญการไปปรับใช้ให้เกิดผลได้
4. สามารถกำหนดมาตรฐานการต้อนรับ และการให้บริการ เป็นแนวปฏิบัติได้
5. สามารถเข้าใจและแยกแยะความแตกต่างระหว่างการบริการกับการบริการที่เป็นเลิศ
6. สามารถจัดการกับปัญหาข้อร้องเรียนและคำตำหนิของลูกค้าได้

หัวข้อการฝึกอบรม

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. มาตรฐานศักยภาพด้านบุคลิกภาพอย่างมีระดับ <ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนางานจรรยาบรรณบุคลิกภาพ - ประเมินกลุ่ม – จุดเด่น / จุดด้อย ตนเอง - ทักษะการสื่อสารที่เกิดผล - การพูด / ฟัง - ต่อหน้า และ ทางโทรศัพท์ - ลักษณะ “การบริการ” สู่ความเป็นเลิศ (Service Mind) | <ol style="list-style-type: none"> 2. ศิลปะการชนะ และ ครองใจลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> - การสร้างเทคนิคลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Service Management) - ข้อร้องเรียน / การตำหนิ - สรุปประเด็นปัญหากลุ่ม / เฉลย 3. สรุป / คำถาม – ตอบ |
|--|---|

วิทยากร อาจารย์ประภาภรณ์ พันธ์พรประสิทธิ์ อดีต ผู้จัดการฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด (มหาชน), เลขานุการกรรมการผู้จัดการ บริษัท เอสโซ่ แอสเตนดาร์ต (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เบอริลลี่ ยูคเกอร์ จำกัด, เลขานุการผู้จัดการ ฝ่ายบุคคล บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน), อาจารย์และวิทยากรอิสระในมหาวิทยาลัยและบริษัทชั้นนำต่างๆ, ผู้เขียนหนังสือ “ความสุขที่แท้จริงของอาชีพเลขานุการ”

กำหนดการ	วันพุธที่ 19 กุมภาพันธ์ 2557	ค่าลงทะเบียน : บุคคลทั่วไป	3,000 + 210 = 3,210
เวลา	09.00-16.00 น.	สมาชิก	2,900 + 203 = 3,103
สถานที่	เดอะ คอนเน็คชั่น สถานีรถไฟฟ้ามหานคร	โอนเงินก่อน 12 มกราคม 2557	2,800 + 196 = 2,996

หมายเหตุ

- ค่าลงทะเบียน รวมค่าเอกสาร, อาหาร เครื่องดื่ม น้ำชา กาแฟ
- ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสัมมนาสามารถหักลดหย่อนภาษีได้ 200%

ใบลงทะเบียนเข้าร่วมอบรมสัมมนา

หลักสูตร การเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรยุคพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ “ศักยภาพของการบริการ”
กำหนดการ วันพุธที่ 19 กุมภาพันธ์ 2557 เวลา 09.00-16.00 น.
 ณ เดอะ คอนเน็คชั่น (สถานีรถไฟฟ้าวัดพร้าว) กรุงเทพฯ

รายการค่าลงทะเบียน: 1 ท่าน	ราคา + vat 7%	ราคาหลังหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<input type="checkbox"/> 3,000 + 210 = 3,210	<input type="checkbox"/> 3,210 - 90 = 3,120
สมาชิกสัมมนา	<input type="checkbox"/> 2,900 + 203 = 3,103	<input type="checkbox"/> 3,103 - 87 = 3,016
บุคคลทั่วไปโอนเงินวันที่ 11 ธันวาคม 56	<input type="checkbox"/> 2,800 + 196 = 2,996	<input type="checkbox"/> 2,996 - 84 = 2,912

รายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนา

- ตำแหน่ง.....
- ตำแหน่ง.....
- ตำแหน่ง.....
- 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 หมู่บ้านไทยสมบูรณ์ 2
หมู่ที่ 2 ต.คลองสาม อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี : 013555600220

ปัญหาที่ท่านต้องการทราบในเรื่องที่สมัคร

โอนเงินเข้าบัญชี : บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด ประเภทบัญชี ออมทรัพย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซียร์รังสิต เลขที่บัญชี 364-236239-5

กรุณาแนบซีใบลงทะเบียนหรือหลักฐานการโอนเงินมาที่ fax. เบอร์ 02-992-5278

บริษัท **เคเอ็นซี เทรนนิง เซ็นเตอร์** จำกัด 801/74 ม.8 ถ.พหลโยธิน ต.คูคต อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี 12130

โทร. 02-992-5277, 089-925-4790, 081-8476341, 083-1345160 โทรสาร 02-992-5278

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