

Excellence Service Team @ Customer Touch Point

สุดยอดทีมสร้างประสบการณ์ ประทับใจให้ลูกค้า

ทุกองค์กรต่างกำหนดการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus) เป็นกลยุทธ์หลักและทุ่มเทลงทุนไปในทุกปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น เทคโนโลยี การออกแบบและปรับปรุงกระบวนการ แต่สุดท้ายแล้ว การแปลงกลยุทธ์สู่การส่งมอบสินค้าและบริการที่สร้างความประทับใจต่อลูกค้า ขึ้นอยู่กับการหล่อหลอมพนักงาน “ทุกคน” ให้มีเป้าหมายเดียวกันนั่นคือ “การสร้างประสบการณ์เชิงบวกของลูกค้าในทุกจุดสัมผัสบริการ” ซึ่งนี่คือหัวใจของความสำเร็จของพนักงานและองค์กร



ความท้าทายของการพัฒนาบุคลากรอยู่ที่ว่าจะพัฒนาอย่างไรให้พนักงานทั้งทีมมี “ใจ” และพร้อมจะให้บริการที่ดีที่สุด (Will Do) นอกเหนือจากการพัฒนาความรู้ความสามารถในงาน (Can Do)

วัตถุประสงค์ เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม ผู้ผ่านการฝึกอบรมจะ

- เข้าใจถึงผลกระทบของปัจจัยภายนอกที่มีต่อองค์กร และตัวพนักงาน
- เห็นความจำเป็นและประโยชน์ในการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลและฝ่ายต่างๆ โดยมุ่งเน้นที่จะสร้าง

ความประทับใจต่อลูกค้า

- ทราบถึงแนวทางการให้บริการที่สร้างความประทับใจต่อลูกค้า
- สื่อสารระหว่างกันและสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ด้วยสื่อและวิธีการที่เหมาะสมกับ

ลักษณะของคู่มือสื่อสาร

หัวข้อสร้างเสริมทัศนคติและทักษะผ่านประสบการณ์ในห้องสัมมนา

- ความสำคัญของการบริการ
- พลังของการสร้างความประทับใจแรกพบ
- แนวทางการบริการแบบมืออาชีพ
- สื่อสาร คน สำคัญ งาน สำเร็จ
- ทีมบริการที่เป็นเลิศ

วิธีการอบรม บรรยาย ระดมสมอง ฝึกปฏิบัติ และกรณีศึกษา

วิทยากร อาจารย์พัชราภรณ์ ต้วชिरกุล วิทยากรที่ส่งมอบหลักสูตรจากประสบการณ์จริง 20 ปี จากระดับปฏิบัติการ จนถึงระดับการวางกลยุทธ์ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ในองค์กรชั้นนำ, อดีตรองผู้อำนวยการส่วนงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Head of HRD) บริษัท พกฤษา เรียวเอสเตท จำกัด (มหาชน), ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัท AIA, ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม บริษัท ดัชมิลล์ จำกัด, วิทยากรฝึกอบรมหลักสูตรการบริการสำหรับพนักงานให้บริการ AIS, ที่ปรึกษาศูนย์ให้คำปรึกษาและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และอาจารย์พิเศษสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ ฯลฯ

กำหนดการ	วันอังคารที่ 19 พฤษภาคม 2558	ค่าลงทะเบียน : บุคคลทั่วไป	4,800 + 336 = 5,136
เวลา	09.00-16.00 น.	สมาชิก, ไอนก่อน 12 พฤษภาคม 2558	4,500 + 315 = 4,815
สถานที่	โรงแรมอมารี บูเลอวาร์ด	ลงทะเบียน 2 ท่าน	8,600 + 602 = 9,202

- หมายเหตุ**
- ค่าลงทะเบียนเข้าร่วมสัมมนาสามารถนำไปลดหย่อนภาษีเงินได้นิติบุคคลได้ 200%
 - ราคารวมอาหารกลางวัน, เอกสารประกอบการสัมมนา, น้ำชา, กาแฟ



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, 083-134-5160

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

ใบลงทะเบียนเข้าร่วมอบรมสัมมนา

หลักสูตร **สุดยอดทีมสร้างประสบการณ์ประทับใจให้ลูกค้า**
กำหนดการ **วันอังคารที่ 19 พฤษภาคม 2558 เวลา 09.00-16.00 น.**
 โรงแรมอมารี บูเลอวาร์ด สุขุมวิท ซอย 5

รายการค่าลงทะเบียน: 1 ท่าน	ราคา + vat 7%	ราคาหลังหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<input type="checkbox"/> 4,800 + 336 = 5,136	<input type="checkbox"/> 5,136 – 144 = 4,992
สมาชิกสัมมนา, โอนก่อน 12 พฤษภาคม 2558	<input type="checkbox"/> 4,500 + 315 = 4,815	<input type="checkbox"/> 4,815 – 135 = 4,680
ลงทะเบียน 2 ท่าน	<input type="checkbox"/> 8,600 + 602 = 9,202	<input type="checkbox"/> 9,202 – 258 = 8,944

รายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนา

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

• **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 :

• 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 สาขาเซียร์รังสิต เลขที่บัญชี **364-236239-5**
 กรุณาฝากชื่อลงทะเบียนหรือหลักฐานการโอนเงินมาที่ 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