

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

ลักษณะของผู้สื่อสาร

**หัวข้อสร้างเสริมทัศนคติและทักษะผ่านประสบการณ์ในห้องสัมมนา**

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

**วิธีการอบรม** บรรยาย ระดมสมอง ฝึกปฏิบัติ และกรณีศึกษา

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

กำหนดการ	วันพุธที่ 2 เมษายน 2557	ค่าลงทะเบียน : บุคคลทั่วไป	$3,500 + 245 = 3,745$
เวลา	09.00-16.00 น.	สมาชิก, โอนก่อน 26 มีนาคม 2557	$3,300 + 231 = 3,531$
สถานที่	เดอะคอนเนคชั่น MRT ลาดพร้าว	ลงทะเบียน 2 ท่าน	$6,000 + 420 = 6,420$

- 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**    **วันพุธที่ 2 เมษายน 2557 เวลา 09.00-16.00 น.**  
 ณ เดอะ คอนเน็คชั่น MRT ลาดพร้าว

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
สมาชิกสัมมนา, โอนก่อน 26 มีนาคม 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.....ตrock/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 สาขาเซียร์รังสิต เลขที่บัญชี **364-236239-5**  
 กรุณาฝากชื่อลงทะเบียนหรือหลักฐานการโอนเงินมาที่ fax. เบอร์ 02191-2509

**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