

การให้บริการที่เป็นเลิศ



(Excellent Customer Service)

หลักการและเหตุผล (General background)

- จากการศึกษาความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในเรื่องของสินค้าและบริการ การแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันนี้ต้องมุ่งผลในการให้บริการที่ดี
- เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมาก เพราะเป็นผู้ที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการใหม่
- การพัฒนาผู้ให้บริการทั้งในเรื่องของความรู้ ทักษะ และประสบการณ์นับได้ว่าเป็นมีความสำคัญมาก จากการศึกษาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จะเป็นการสร้างขีดความสามารถขององค์กรในการแข่งขัน
- การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการได้รับความรู้ทางการให้บริการจากวิทยากรที่มีความสามารถและมีประสบการณ์ในเรื่องของการให้บริการลูกค้าที่ดี จะทำให้ทางองค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้ดี

จุดประสงค์ของหลักสูตร (Course objective)

- เพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้ามีความตระหนักรู้ มีความรู้ในเรื่องของการให้บริการที่ดี
- เพื่อสร้างและยกระดับมาตรฐานในการให้บริการลูกค้า
- เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรจากการให้บริการที่ดี

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Content)

- ความสำคัญของการให้บริการในยุคปัจจุบัน หลักการและเหตุผล
- การคิดเชิงสร้างสรรค์ในการให้บริการ
 - * ด้านจิตใจ
 - * ด้านร่างกาย
 - * การปรับทัศนคติในการให้บริการ
- การสร้างมาตรฐานในการให้บริการลูกค้าเพื่อเกิดความพึงพอใจสูงสุด
 - * การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี
 - * จิตวิทยาในการให้บริการ
 - * การดูแลปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้า

- แบ่งกลุ่มทำกิจกรรมจากกรณีศึกษาที่เตรียมไว้ให้
- นำเสนอผลงานกลุ่ม
- ร่วมอภิปรายกลุ่มในการนำความรู้ไปใช้จริง

วิทยากร

อาจารย์ ดร.อดิศักดิ์ สุวิทวัส

การศึกษา

- ปริญญาโท การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA)
- ปริญญาโท บริหารธุรกิจ (การตลาด) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ปริญญาเอก การบริหารธุรกิจ จาก สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT)

การทำงาน

- ปัจจุบันเป็นอาจารย์ประจำที่วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยบูรพา
- อาจารย์พิเศษวิชา การจัดการการขาย และวิชาการสัมมนาการตลาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- ผู้บริหารระดับสูงบริษัทเอกชนทั้งงานด้านการขายและการตลาดหลายหน่วยงาน

ผู้เขียนหนังสือ “นักขายที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า” และ “คุณรู้ไหมลูกค้าต้องการอะไรจากคุณ”

กำหนดการ	วันศุกร์ที่ 6 กุมภาพันธ์ 2558	บุคคลทั่วไป	$3,900 + 273 = 4,173$
เวลา	09.00-16.00 น.	สมาชิก, โอนเงินก่อน 30 มกราคม 2558	$3,700 + 259 = 3,959$
สถานที่	โรงแรมเซนต์เจมส์ สุขุมวิท 26	ลงทะเบียน 2 ท่าน	$7,000 + 490 = 7,490$

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



บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิ่ง 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

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

ใบลงทะเบียนเข้าร่วมอบรมสัมมนา
หลักสูตร การให้บริการที่เป็นเลิศ (Excellent Customer Service)

กำหนดการ วันศุกร์ที่ 6 กุมภาพันธ์ 2558 เวลา 09.00-16.00 น.

โรงแรมเซนต์เจมส์ สุขุมวิท ซอย 26

รายการค่าลงทะเบียน: 1 ท่าน	ราคา + vat 7%	ราคาหลังหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<input type="checkbox"/> 3,900 + 273 = 4,173	<input type="checkbox"/> 4,173 – 117 = 4,056
สมาชิก, โอนเงินก่อน 30 มกราคม 2558	<input type="checkbox"/> 3,700 + 259 = 3,959	<input type="checkbox"/> 3,959 – 111 = 3,848
ลงทะเบียน 2 ท่าน	<input type="checkbox"/> 7,000 + 490 = 7,490	<input type="checkbox"/> 7,490 – 210 = 7,280

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 : **0135556000200**
ปัญหาที่ท่านต้องการทราบเป็นพิเศษในเรื่องที่สมัคร

โอนเงินเข้าบัญชี : บริษัท เคเอ็นซี เทรนนิง เซ็นเตอร์ จำกัด ประเภทบัญชี ออมทรัพย์
 ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซียร์รังสิต 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