

ศิลปการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ รุ่นที่ 2

Service Excellent

ปรับกรอบความคิด เพื่อชีวิตการทำงานที่สุดยอด

วันที่จัด วันพุธที่ 23 มกราคม 2562

สมาชิก 3,000 + VAT 7% 210 = 3,210 บาท

เวลา 09:00 – 16:30 น. (ลงทะเบียนเวลา 08.00 น.) รับประทานอาหาร 20 ท่าน

(สมาชิก ส.ส.ท., นักศึกษาปริญญาตรี, หน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ)

สถานที่ ณ ห้องสัมมนา สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

บุคคลทั่วไป : 3,500 + VAT 7% 245 = 3,745 บาท

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการ ที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

สิ่งที่คุณจะได้รับ

- เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติ (Attitude) เชิงบวกต่อการส่งมอบบริการที่ประทับใจ
- เพื่อพัฒนาทักษะและพฤติกรรม (Behavior) การบริการให้ เป็นไปในแนวทางปฏิบัติมาตรฐานเดียวกันอย่างมืออาชีพ
- เพื่อสร้างความเชื่อมั่น (Confidence) นำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ปฏิบัติ และสามารถตรวจติดตาม ประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม
-

คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา

- หัวหน้างานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการติดต่อและให้บริการลูกค้า
- พนักงานที่ปฏิบัติงานส่วนหน้า (Front Line Staff) และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการต้อนรับและบริการ



หัวข้อการอบรมและสัมมนา

➤ ทักษะการต้อนรับและบริการ

ความสำคัญของการบริการ

สาเหตุที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ

ความแตกต่างระหว่าง “การให้บริการกับการบริการ”

การวิเคราะห์ปัญหาและการแก้ไขในงานบริการ

➤ ทัศนคติปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

ฝึกปฏิบัติเปลี่ยนจากความพอใจของผู้รับบริการให้เป็นความประทับใจ

ฝึกปฏิบัติตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

คุณสมบัติของนักบริการมืออาชีพ 7 ประการ

บทบาทหน้าที่นักบริการมืออาชีพ

➤ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมายของการสื่อสาร

องค์ประกอบการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

เทคนิคการรับฟังอย่างตั้งใจ (Attentive Listening)

เทคนิคการขอความร่วมมือแบบให้เกียรติ

ทักษะทางจิตวิทยาที่สำคัญ ๆ ในงานบริการ



วิทยากร คุณอนุภาพ พันชำนาญ

วิทยากรอิสระ