



รุ่นที่ 10

# กลยุทธ์การบริการลูกค้าอย่างเหนือระดับ

## Service Excellences Strategy

วันที่จัด วันพุธที่ 18 ธันวาคม 2562 (เลื่อนมาจากวันที่ 18 ก.ย. 62)

เวลา 09:00-16:30 น. (ลงทะเบียนเวลา 08.00 น.) รับจำนวน 20 ท่าน

สถานที่ ห้องสัมมนา สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

สมาชิก : 3,000 + VAT 7% 210 = 3,210 บาท

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

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



สภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงอย่างต่อเนื่องนั้น สิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้การดำเนินธุรกิจมีชัยเหนือคู่แข่งไปอีกก้าว คือ การบริการ เนื่องจากการจะพิชิตใจลูกค้าด้วยตัวสินค้าที่มีคุณภาพอย่างเดียวคงไม่เพียงพอ แต่ยังรวมถึงศักยภาพบุคลากรขององค์กร ในทุกระดับที่เปรียบเสมือนตัวแทนคนสำคัญขององค์กร ในการดูแลให้ความช่วยเหลือและบริการลูกค้าตั้งแต่ก่อน ระหว่างและหลังซื้อสินค้า หรือบริการขององค์กร เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้ เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างสัมพันธภาพ ความไว้วางใจและการภักดีต่อแบรนด์สินค้าขององค์กรให้เกิดขึ้นภายในใจของลูกค้าได้อย่างยั่งยืน สิ่งที่คุณจะได้รับ

1. เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการบริการลูกค้าสำหรับธุรกิจสมัยใหม่
2. เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
3. เพื่อการสร้างภาพลักษณ์บริการอย่างมืออาชีพ
4. เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับการรับมือกับลูกค้าในสถานการณ์คับขัน

คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา

-ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ หัวหน้างาน หรือบุคลากรในสายงานบริการทุกระดับที่ต้องดูแลบริการและให้ความช่วยเหลือลูกค้าภายนอก

### หัวข้อการอบรมและสัมมนา

#### “3S สู่การสร้างวัฒนธรรมในการบริการชั้นเลิศ”

##### Service Excellence

- การบริการยุคใหม่ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร
- ลูกค้ากับการพบปะความคาดหวังที่เต็มกระเปาะ
- การสร้างงานบริการให้อยู่เหนือความต้องการของลูกค้า

##### Self-Development

- การพูนพิกัดทัศนคติเชิงรุกที่สร้างคุณค่าในงานบริการ
- วิถีแห่งภาพลักษณ์องค์กรต่อภาพลักษณ์บุคลากรบริการ
- บุคลิกภาพเว็บแรกทีสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า
- การตอบสนองลูกค้าด้วยชุดคำพูดที่พวกเขาอยากได้ยิน

##### Satisfaction

- กลยุทธ์การสื่อสารที่สร้างความประทับใจไม่รู้ลืม
- ท่วงท่าภาษากายสู่การบริการชั้นเลิศ
- ทักษะการฟังและการตีความสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

**ฝึกอบรมในบรรยากาศเป็นกันเอง  
ร่วมทำกิจกรรมฝึกอบรมไปพร้อมการเรียนรู้**



### วิทยากร

คุณเกษรา วลัยษ์เดช

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญพิเศษ

ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพและจิตวิทยาการสื่อสาร