

# พนักงานบริการชั้นเยี่ยม

## Service Staff Hero



“การบริการ คือ “จุดยุทธศาสตร์” ความสำเร็จของธุรกิจ”

**วันที่จัด** รุ่น 2 : วันอังคารที่ 5 พฤศจิกายน 2562

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

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

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

**สถานที่** ห้องสัมมนา สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

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

การบริการ คือ “จุดยุทธศาสตร์” ความสำเร็จของธุรกิจ และในทางกลับกันก็อาจจะกลายเป็น “จุดเปราะบาง” สู่ความล้มเหลวได้เช่นกัน หากบุคลากรที่ทำงานบริการเหล่านั้น ขาดซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ (4 A 4.ท.) คือ

1. Attitude (ทัศนคติ) 2. Abilities (ทักษะความสามารถ)
3. Attempt (ความทุ่มเท) 4. Aim (ทิศทาง)

### สิ่งที่คุณจะได้รับ

1. เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้เข้ารับการศึกษาอบรม ใน 4 ด้าน คือ 1.ทัศนคติ 2.ทักษะ/เทคนิค 3.ทุ่มเท 4.ทิศทางในการทำงานบริการให้เป็นเลิศ
2. เรียนรู้วิธีการคิดเชิงบวกและการรู้จักเลือกแนวทางปฏิบัติกับลูกค้า หรือสถานการณ์ที่ยุ้งยากได้อย่างสร้างสรรค์ และนำไปประยุกต์ใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ
3. มีหลักยึดในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ในการจัดการอารมณ์ตนเองและเข้าใจตัวตนของลูกค้าและตระหนักถึงผลกระทบต่อธุรกิจที่เกิดจากการทำงานบริการ

### คุณสมบัติผู้เข้าอบรม

พนักงานบริการ และผู้บริหารงานบริการ

### วิธีการฝึกอบรม

1. เกมส์: การคิดแก้ปัญหา/สถานการณ์ในการบริการ
2. สถานการณ์จำลอง: ทดสอบ/ฝึกฝน/เรียนรู้ด้านความฉลาดทางอารมณ์ในการบริการ
3. วิดีโอคลิป: เปิดโลกทัศน์/สร้างแรงบันดาลใจใหม่ๆในการบริการ
4. บทบาทสมมติ: ฝึกปฏิบัติเพื่อให้ทำได้จริง
5. ถกอภิปราย: แลกเปลี่ยนประสบการณ์
6. สรุปประเด็นการเรียนรู้

### หัวข้อการอบรมและสัมมนา

- ปรับทัศนคติใหม่ ให้คิดบวก เตรียมจิตใจให้พร้อมรับกับธรรมชาติงานบริการ

- การเรียนรู้เรื่องบริการ แบ่งเป็น 3 ช่วง

#### ก่อนบริการ (Before Service) เน้นเรื่อง “M-I-N-D”

- Mental Flexibilities จิตใจที่ยืดหยุ่น
- Inspire yourself to work การสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการ
- Never give up to do something ความมุ่งมั่นในการสู้กับปัญหาอุปสรรค

- Dedicate การอุทิศตนในการบริการ ไม่มีศักดิ์ศรี มีทิว

#### ขณะบริการ (During Service) เน้นเรื่อง “S-E-R-V-I-C-E”

- Sensitive to the need of customer ไวต่อความต้องการของลูกค้า
- Enthusiasm to service ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- Respect for others การให้เกียรติผู้อื่นในฐานะแขก ผู้มาใช้บริการ
- Voluntariness จิตอาสาช่วยเหลือ ทำอะไรบางอย่างเพื่อลูกค้า
- Intelligence to communicate with people ชาญฉลาดในสื่อสารกับผู้ที่มาใช้บริการ
- Courtesy การมีมารยาท สุภาพ อ่อนน้อมกับผู้มาใช้บริการ
- Empathy ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

#### หลังบริการ (After Service) เน้นเรื่อง “CRM”

- การจดจำรายละเอียด
- การเก็บสถิติพฤติกรรมการใช้บริการ
- การนำสถิติพฤติกรรมลูกค้ามาวิเคราะห์ ออกแบบกลยุทธ์การกระตุ้น
- การซื้อซ้ำ การเพิ่มยอดขายและความภักดีในบริการ



ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสามารถหักลดหย่อนภาษีได้ 200%

### วิทยากร

คุณพรเทพ ฉันทนาวิ

ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล

ประสบการณ์ทำงาน

ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล

กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป

จัดโดย สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) โทร.0-2717-3000 ต่อ 81