

การมุ่งเน้นบริการลูกค้า ด้วยใจ สู่ความเป็นเลิศ

SERVICE EXCELLENCE



หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจทางและเศรษฐกิจ รวมทั้ง สภาวะ การแข่งขันธุรกิจมีความรุนแรงขึ้น การพัฒนากระบวนการให้ บริการและการพัฒนาบุคลากรให้สามารถรองรับการแข่งขันเพื่อความ อยู่รอดในสภาวะเศรษฐกิจในยุคนี้ โดยเฉพาะธุรกิจทางด้านบริการ ต้องหา วิธีการให้เกิดความประทับใจ ไม่ว่าจะทางตรงและทางอ้อมต่อธุรกิจที่ เกี่ยวข้องกับการบริการธุรกิจบริการนั้นจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความ สามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและมีความสามารถในการลดแรงปะทะ ของลูกค้า ไม่ว่าจะการแข่งขันทางธุรกิจจะมีความรุนแรงมากเพียงใด สิ่งที่จะ ชีขาดความสำเร็จของธุรกิจ และสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจก็คือ "การบริการ" ของพนักงาน ที่เป็นผู้ปะทะกับลูกค้าโดยตรง หากธุรกิจใด สามารถให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ และตรงกับความต้องการ ของลูกค้า ย่อมมีอิทธิพลสูงต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ และเมื่อลูกค้า เกิดความประทับใจในบริการของกิจการแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะกลับมาซื้อ หรือใช้บริการซ้ำก็ย่อมเกิดขึ้นได้ อันจะส่งผลให้เกิดลูกค้าประจำ และกลายเป็นลูกค้าผู้ภักดีได้ในอนาคต

หลักสูตร Service Excellence (การบริการที่เป็นเลิศ) ขึ้นเพื่อให้ ผู้อบรมมีความรู้และความเข้าใจในการบริการด้วยจิตสำนึกที่ดีในการบริการ อย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานในการให้บริการตามหลักสากล อันจะช่วย เสริมสร้างคุณค่าและภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ ความเป็นเลิศด้านการบริการต่อไป



วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ

วิทยากร & ที่ปรึกษา ด้านการพัฒนา ศักยภาพบุคคลและองค์กรและด้าน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์



คอร์สนี้เหมาะสมกับใคร

ผู้บริหาร / ผู้จัดการ / หัวหน้างาน / พนักงาน / เจ้าของกิจการ / ผู้ที่สนใจ



รับใบประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรอบรมจะได้รับ ใบประกาศนียบัตรรับรองจากสถาบัน Toppro



วัตถุประสงค์

01



เพื่อเพิ่มทักษะด้านการบริการ
ที่เป็นเลิศให้กับผู้เข้าอบรม

02



เพื่อเรียนรู้และเข้าใจความเปลี่ยนแปลง
ที่เกิดขึ้นในโลกธุรกิจ ซึ่งมีผลกระทบต่อ
การบริการลูกค้า

03



เพื่อเสริมสร้างทัศนคติและสร้าง
จิตสำนึกในงานให้บริการที่เป็นเลิศ

04



เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ปรับเปลี่ยน
ทัศนคติและพฤติกรรมบริการ
เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
ให้กับผู้รับบริการ



รูปแบบการฝึกอบรม

1.



เน้นการเรียนรู้แบบ
Participation เพื่อให้
ผู้อบรมได้มีส่วนร่วม
สนุกสนานสอดแทรกสาระ
สำคัญ เข้าใจง่าย

2.



เน้นการเรียนรู้ใน
เนื้อหาที่ใกล้ตัวเพื่อให้
ง่ายต่อการเรียนรู้และ
นำไปประยุกต์ใช้ได้

3.



เน้นการเรียนรู้แบบ
แลกเปลี่ยนประสบการณ์
Experiential
Techniques

4.



แบบทดสอบ
Pre-Test / Post Test



หัวข้อการบรรยาย

อบรม 1 วัน

เวลา 08:30-09:00 น.

ลงทะเบียนอบรม , แบบทดสอบก่อนอบรม (Pre - Test) กล่าวเปิดการอบรม



กำหนดการอบรม (ช่วงเช้า) 09:00 น. – 12:00 น.

Module
01

หัวใจของการบริการ
(Heart of Service)

- 1.1) บทนำ ความสำคัญของงานบริการ
- 1.2) ความเข้าใจในธรรมชาติของงานบริการ
- 1.3) ทักษะสำคัญของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี

Module
02

ความตระหนักรู้และทัศนคติ
ของการบริการ (Awareness
and Attitude of Service)

- 2.1) ความล้มเหลวในงานบริการ จุดประาะบางสู่ความล้มเหลว และ ผลกระทบ
- 2.2) ทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และ ทักษะความสามารถในการให้บริการ
- 2.3) Workshop : การบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ทำให้ประทับใจอย่างเหนือความคาดหวังได้อย่างไร

Module
03

การพัฒนาทักษะการให้เป็นผู้
บริการคุณภาพ (Developing
Skills to be Quality Service)

- 3.1) การปรับ Mindset เพื่อสร้างหัวใจบริการสู่การพัฒนาศักยภาพของการให้บริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ
- 3.2) วิธีเปลี่ยนกรอบความคิดเพื่อเอาชนะความเบื่อหน่ายในการให้บริการ



พักรับประทานอาหารกลางวัน 12:00 น. – 13:00 น.



กำหนดการอบรม (ช่วงบ่าย) 13:00 น. – 16:00 น.

Module
04

รักษามาตรฐานการบริการได้
อย่างไร ท่ามกลางตัวแปร
ต่างๆ (Service Standards)

- 4.1) เทคนิคจินตนาการให้ตัวเองเป็นลูกค้า
- 4.2) กรณีศึกษา (Case Study) การรักษามาตรฐานบริการที่ดีเยี่ยมแบบมืออาชีพ
- 4.3) ลูกค้าคาดหวังอะไรจากงานบริการของเรา
- 4.4) บุคลิกลักษณะเด่นในการให้บริการของเรา

Module
05

เพิ่มคุณค่างานบริการด้วย
หัวใจบริการ (Service Mind)

- 4.1) เทคนิคบริการลูกค้า / ผู้ใช้บริการ ประเภทต่างๆ
- 4.2) การพัฒนาการบริการแบบญี่ปุ่น
- 4.3) หลักการรับฟังและสื่อความด้วยใจ
- 4.4) Workshop: การค้นหาจุดแข็งของตนเองเพื่อการสร้างเสน่ห์ในการบริการ

Module
06

การบริการเชิงรุก
(Proactive Service)

- 6.1) พฤติกรรมการเข้าใจผู้อื่นก่อนที่จะให้ผู้อื่นเข้าใจเรา
- 6.2) การตอบโจทยได้ตรงใจของผู้รับบริการและลูกค้า
- 6.3) การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการให้บริการอย่างมืออาชีพ



ประเมินผลและทำแบบทดสอบ
หลังอบรม Post Test
กล่าวปิดงานอบรม

หมายเหตุ - พักรับประทานอาหารว่าง และเครื่องดื่ม **ช่วงเช้า** เวลา 10.30 – 10.45 น.- **ช่วงบ่าย** เวลา 14.30 – 14.45 น.

บริษัทที่ไว้วางใจใช้บริการของเรา



- 1. สมัครอบรมผ่าน www.topprobooking.com
- 2. กรุณาสำรองที่นั่งล่วงหน้า 7 - 10 วัน
- ** กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ในนาม "บริษัท ทีโอพี โปรเฟสชันแนล แอนด์ ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด"
- เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550017049 (สำนักงานใหญ่)
- ** ที่อยู่ 7/77 หมู่ 5 ต. ห้วยกะปิ อ. เมืองชลบุรี จ. ชลบุรี ปณ. 20130

ลงทะเบียนอบรมได้ที่
www.topprobooking.com

