

## หลักสูตร: “การบริการอย่างมืออาชีพยุคใหม่ *New Normal*” (*SMART Service & Personality Communication*)



### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เข้าใจ ในหลักการบริการสมัยใหม่และ เทคนิคการสร้างความพึงพอใจ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความเชื่อมั่นในตนเองและองค์กรว่ามีศักยภาพสร้างความพึงพอใจสู่ลูกค้าได้
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถมีกลยุทธ์ที่เหมาะสมและตรงความต้องการของลูกค้า
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์การออกแบบกลยุทธ์ในการบริการด้วยตนเองได้อย่างเหมาะสม
5. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้เข้าใจการบริการทั้งลูกค้าภายใน และภายนอก และหลักการแก้ปัญหาคำร้องเรียนที่เกิดขึ้น
6. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีบุคลิกภาพภายใน และภายนอกที่ มีความเชื่อมั่น สง่างาม รวมถึงสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเอง และองค์กร
7. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจ และเสริมสร้างทักษะในการแต่งกาย มารยาทสังคมพัฒนาท่วงท่ากริยาที่สง่างามของตน
8. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องภาษาพูด และภาษากาย และการสื่อสารเพื่อโน้มน้าว จูงใจได้อย่างโดดเด่นและประทับใจทั้งในการพบหน้า และผ่านโทรศัพท์
9. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีแรงบันดาลใจมีกำลังใจ และมีเป้าหมายในการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อความสำเร็จ
10. เพิ่มประสิทธิภาพของงานให้เห็นความสำคัญของงานบริการลูกค้า (Service Mind)

**กลุ่มเป้าหมายผู้เข้าอบรม** : ผู้ที่สนใจใน การพัฒนาการบริการและบุคลิกภาพ สู่ความเป็นเลิศ

### รูปแบบการจัดอบรม

1. การบรรยายแบบผู้อบรมมีส่วนร่วม Participative Technique
2. ฝึกปฏิบัติที่ละขั้นตอนและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับท่านอื่นๆ (Work Shop)
3. ฝึกปฏิบัติพัฒนาร่างกายและจิตใจ เพื่อเสริมบุคลิกภาพภายนอก และภายใน
4. สื่อมัลติมีเดีย

**การประเมินผล** : จากการอบรม ,กิจกรรม และ การทำ Work Shop

**Course Outline**

หลักสูตร : 1 วัน เวลา 9.00-16.00น.

เวลา	กิจกรรม
9.00-10.30	<p><b>SMART Attitude: Change Concept: การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ความสำคัญของคนทำงานในยุคปัจจุบัน</li> <li>• Work Life Balance (การสร้างสมดุลในชีวิต)</li> <li>• 3 ช และ 3 ศ ในการทำงาน</li> <li>• สาเหตุที่ทุกธุรกิจต้องปรับในปัจจุบัน</li> </ul>
10.30-10.45	พักเบรก
10.45-12.00	<p><b>SMART Heart: Service mind Concept: การบริการด้วยใจ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ต้องด้วยใจ (ไม่ใช่แค่หน้าที่)</li> <li>• การบริการเชิงรุก (Pro-active Service)</li> <li>• มัดใจลูกค้าด้วย...บริการที่เกินกว่าประทับใจ (Lock customer Through Proactive Service)</li> <li>• คุณภาพที่ต้องมีและคุณภาพประทับใจ</li> </ul> <p>VCD-การบริการ และการให้ บริการ (การบริการที่เหนือชั้น)***ชมภาพยนตร์ตัวอย่าง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• การทำงานต้องสร้างทั้ง “พอใจ” และ “ประทับใจ” (Satisfaction และ Delight)</li> </ul> <p>Workshop: วางแผนกิจกรรมเพื่อ ให้ลูกค้าประทับใจ หรือ Delight</p>
12.00-13.00	พักเบรก (กลางวัน)
13.00-14.30	<p><b>SMART Look : Smart Personality</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ความหมาย ความสำคัญของการพัฒนาบุคลิกภาพ ทราบถึงบุคลิกภาพ</li> <li>• บุคคลลึกลับที่ในงานบริการ (บุคลิกภายใน แลบุคลิกภายนอก)</li> <li>• บุคลิกในการเป็นตัวแทนการ สื่อสารที่ดี</li> <li>• บุคลิกภาพอย่างไรที่ลูกค้าต้องการ (Personality Plus)</li> <li>• ทำอย่างไรให้ลูกค้าประทับใจตั้งแต่แรกพบ</li> </ul> <p>VCD กรณีศึกษา :การบริการ (การรับ โทรศัพท์ ,การพบลูกค้า)</p> <p><b>**เทคนิคการใช้ โทรศัพท์ ติดต่อกู้ค้า**</b></p> <p>Workshop: “การสื่อสารที่ดี”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ทักษะการพูดอย่างไรให้ได้ใจคน</li> </ul>
14.30-14.45	พักเบรก

14.40-16.00	<p><b>SMART Act : Handing Complaint : วิธีการจัดการ กับคำติ และข้อร้องเรียนลูกค้า</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● สาเหตุที่นำไปสู่...ลูกค้าร้องเรียน</li></ul> <p><b>****Work Shop: จากสถานการณ์จริง****</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● เทคนิคการจัดข้อร้องเรียนของลูกค้า HEART</li><li>● วิธีการจัดการกับคำติ และข้อร้องเรียนลูกค้า (Handing Complaint)</li></ul> <p>สาเหตุที่นำไปสู่ ...ลูกค้าร้องเรียน</p>
-------------	--

**\*\*\*\*กิจกรรม อาจมีปรับ ตามความเหมาะสม\*\*\*\***

บรรยายโดย : **ดร.ธเนศ ศิริกิจ Dr.Thaneth Sirikit /Professional Instructor**

*Asia-Pacific Marketing Federation*

*Certified Professional Marketer*

*Certified Customers Relationship Management in ASIA*

**\*\*\*\*\* ขอสงวนสิทธิ์ ห้ามคัดลอก ใดๆ ทั้งสิ้น\*\*\*\*\***

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ คุณเล็ก โทร. 063-846-6405

Line : chosenthebest

E-mail: info@chosenthebest.com [www.chosenthebest.com](http://www.chosenthebest.com)

ขอขอบคุณที่ท่าน ได้ให้โอกาสในการนำเสนอ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้ให้บริการท่านในโอกาสนี้ และโอกาสถัดไป