PTS
Professional Training Solution

สอบถาม เพื่อจองสัมมนา

หลักสูตร

การบริการ อย่าง มืออาชีพ

Professional Service



- **เข้าใจธรรมชาติของงานบริการ**
  เพื่อเตรียมตัวสู่การเป็นคนบริการที่มีศักยภาพ
- **รู้เขา รู้เขา เข้าใจธรรมชาติของคน**
  และวิธีการรับมืออย่างเหมาะสม
- **Game Workshop**
  พร้อมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ครบ จบ ในที่เดียว

การบริการ คือ จุดยุทธศาสตร์ความสำเร็จของธุรกิจและในทางกลับกันก็อาจจะกลายเป็นจุดเปราะบางสู่ความล้มเหลวได้เช่นกัน หากบุคลากรที่ทำงานบริการเหล่านั้นขาดซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ **Attitude (ทัศนคติ) Abilities (ทักษะความสามารถ) Attempt (ความทุ่มเท) และ Aim (ทิศทาง)** ซึ่งในหลักสูตรนี้จะทำให้ทุกท่านได้พัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรได้ด้วย บทบาทของงานบริการอย่างมืออาชีพ

กำหนดการสัมมนา

วันอังคารที่ 23 ธันวาคม 2568

(เวลา 09.00 - 16.00 น.) ณ ห้องสัมมนา

โรงแรมแรมแบรนด์ กรุงเทพ

อัตราค่าสัมมนา

ค่าสัมมนา 1 ท่าน

3,900 + VAT 273 = 4,173 บาท

Pro 3ท่านๆละ

3,600 + VAT 252 = 3,852 บาท

(รวมเอกสาร ชา กาแฟ อาหารวาง อาหารกลางวัน)

หัวข้ออบรม

1. การปรับทัศนคติใหม่ให้คิดบวก เพื่อเตรียมจิตใจให้พร้อมรับงานบริการ
2. รู้จัก “ธรรมชาติของงานบริการ” ด้วย Hi-VIP
3. เข้าใจ 20 ธรรมชาติของคนเพื่อการจัดการอย่างเหมาะสมกับงานบริการ
4. Game Workshop: "ปลูกและปลุก" บริการได้ดีด้วย “เกิดและตื่น" 4 มิติ
5. การเรียนรู้งานบริการเพื่อพัฒนาศักยภาพคนให้บริการ

   5.1 ก่อนบริการ (Before Service) “M-I-N-D”
   - Mental Flexibilities จิตใจที่ยืดหยุ่น
   - Inspire Yourself to work การสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานบริการ
   - Never give up to do something การมีความมุ่งมั่นในการสู้กับปัญหาอุปสรรค
   - Dedicate การอุทิศตนในการบริการ ไม่มีศักดิ์ศรี มีทิฐิ

   5.2 ขณะบริการ (During Service) “S-E-R-V-I-C-E”
   - Sensitive to customer needs ไวต่อความต้องการของลูกค้า
   - Enthusiasm to service ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
   - Respect for others การให้เกียรติผู้อื่นในฐานะแขก ผู้มาใช้บริการ ผู้มีอุปการะคุณ
   - Voluntariness จิตอาสาช่วยเหลือ ทำอะไรบางอย่างเพื่อลูกค้า
   - Intercommunication wisely ชาญฉลาดในการสื่อสารกับผู้คนที่มาใช้บริการ
   - Courtesy การมีมารยาท สุภาพ อ่อนน้อมกับผู้มาใช้บริการ
   - Empathy ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

   5.3 การรับมือกับสถานการณ์ที่ยุ่งยาก (Take Heat by H-E-A-R-T Techniques ดับอารมณ์โกรธลูกค้าด้วยใจ)
   - Hear them out ตั้งใจฟังปัญหาลูกค้าให้ออก
   - Empathy แสดงความเห็นอกเห็นใจลูกค้าต่อสิ่งที่เกิดขึ้น
   - Apologize ขอโทษ แสดงความรู้สึกผิดกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
   - Recovery เสนอสิ่งชดเชยเท่าที่สามารถทำได้ อาจเป็นสิ่งที่จับต้องได้หรือจับต้องไม่ได้
   - Thank you ขอขอบคุณลูกค้าอีกครั้งที่เปิดเผยข้อบกพร่องให้เราทราบ

   5.4 การจัดการกับคนที่ยุ่งยากลักษณะต่าง ๆ เช่น โวยวาย ช่างติ เรื่องเยอะ ฯลฯ

   5.5 หลังบริการ (After Service) “CRM” ได้แก่ การจดจำรายละเอียด การเก็บสถิติพฤติกรรมการซื้อ/ใช้บริการ การนำสถิติพฤติกรรมลูกค้ามาวิเคราะห์ การออกแบบกลยุทธ์การกระตุ้นการซื้อ/ใช้บริการ การเพิ่มยอดขายและความภักดีในการบริการ เป็นต้น
6. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเพื่อต่อยอดความสำเร็จ
7. สรุปประเด็นการเรียนรู้และสิ่งที่พึงปฏิบัติในการทำงานบริการ



วิทยากร

อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวี

- ผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา กลุ่มบริษัท TCC Capital Group
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา กลุ่มบริษัทในเครือ UCOM
- ผู้เชี่ยวชาญการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม บมจ. เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น
- อาจารย์พิเศษ (Guest Speaker) เรื่อง HRM & HRD การสื่อสารและพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร จิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาวะผู้นำและทีมงานให้กับระดับปริญญาตรีและโท เช่น เกษตรศาสตร์ ศรีนครินทรวิโรฒ หอการค้าไทย ศรีปทุม เกษมบัณฑิต ราชภัฏจันทรเกษม

ชำระค่าสัมมนา ธนาคารกสิกรไทย ชื่อบัญชี บริษัท โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด

เลขที่บัญชี 148-363836-8

สอบถามเพิ่มเติมได้ที่ Admin Tel 080-2545660 , 086-6183752