

# การให้บริการที่เป็นเลิศ สู่ความประทับใจ

วิทยากรโดย  
อ.โกมินทร์ เมืองจันทร์



## Customer Service Excellence



**จัดอบรมวันที่ 20 ธันวาคม 2560 เวลา 9.00- 16.00 น.**

สถานที่จัดอบรม โรงแรม แกรนด์ สุขุมวิท (สุขุมวิท ซอย 6, BTS นานา)

*\*สถานที่อบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้\**

### ความสำคัญ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานขาย งานประชาสัมพันธ์ งานบริการหลังการขาย เป็นต้น และเช่นกัน เบื้องหลังความล้มเหลวเกือบทุกงาน หรือการตีจากไปของลูกค้า ก็มาจากการให้บริการที่ไม่ดี ไม่เป็นที่ประทับใจ ดังนั้น หากสามารถให้บริการได้อย่างดีเลิศ ผู้รับบริการเกิดความชื่นชมประทับใจ ก็จะส่งผลต่ออย่างยิ่งให้กับชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านการบริการที่เป็นเลิศ อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จและเป็นจุดแข็งอย่างยิ่งขององค์กร

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการปรับทัศนคติและสร้างจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการและหน้าที่ความรับผิดชอบ
2. เพื่อให้มีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า สามารถดูแลและปฏิบัติต่อลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ
3. เพื่อให้รู้หลักการให้บริการที่ดีและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ
4. เพื่อเป็นการสร้างสรรค์งานบริการให้เกิดประสิทธิภาพและยั่งยืน รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
5. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้สำหรับการบริการในทุกสถานการณ์

## กำหนดการอบรม | หัวข้อการอบรม

### กำหนดการอบรม

8.30-9.00 น.	ลงทะเบียน
9.00-16.00 น.	อบรม สัมมนา
10.30 - 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
14.30 - 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
16.00 น.-16.10 น.	ปิดการอบรม สัมมนา / รับใบรับรองการฝึกอบรม (Certificate)

### หัวข้อการอบรม

1. อุ่นเครื่องการให้บริการที่เป็นเลิศ...
  - ลูกคาคือใคร...??? | ความคาดหวังของลูกค้า
  - จุดเปลี่ยนความคิด การปรับทัศนคติเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ
2. การคิดอย่างมีจิตบริการ
  - ทัศนคติเชิงบวก อวูธลัษณ์กับบริการ
  - เทคนิคการสร้างหัวใจบริการ
  - กลยุทธ์ทำให้ลูกค้าได้รับของขวัญพิเศษจากเราเสมอ
  - สร้างสรรค์งานบริการดีๆ ด้วย GATE
3. รู้ซึ่ง “การบริการ (Service)”
  - องค์ประกอบของระบบการบริการเป็นเลิศ
  - ความหมายที่แท้จริงของ Customer Centricity
  - การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ Service Excellence
  - เทคนิคการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าแบบยั่งยืน
4. เทคนิคและทักษะเพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ
  - บุคลิกภาพ กิริยา มารยาท เพื่อสร้างความประทับใจ
  - เทคนิคการใช้น้ำเสียงและภาษากายในการสื่อสาร
  - การพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้า
  - มนุษย์สัมพันธ์กับหลักการบริการด้วยหัวใจ
  - การสร้างเสน่ห์ให้ตนเองด้วยการต้อนรับและการบริการที่ดีเยี่ยม

**รูปแบบการอบรม** บรรยาย ชวนคุย กรณีศึกษา | ระดมสมอง แลกเปลี่ยนความคิดเห็น | workshop | การนำไปประยุกต์สู่การปฏิบัติจริง

### อัตราค่าอบรมสัมมนา

1. กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5% จาก 4,800 บาท = 4,560 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
2. กรณีชำระ หน้างาน ชำระในราคาเต็ม = 4,800.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
  - ❖ **กรณีสมัครเข้าร่วมอบรมตั้งแต่ 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลดพิเศษ 10% จาก 4,800 บาท คงเหลือ 4,320 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT) โดยชำระก่อนวันอบรม หากชำระหน้างานชำระราคาเต็ม\*\***

## ประวัติวิทยากร



### อ. โกมินทร์ เมืองจันทร์

#### วิทยากรและที่ปรึกษา

พัฒนาบุคลากร, องค์กร | กลยุทธ์การบริการ |  
การพัฒนาบุคลิกภาพ | การสื่อสาร | การจัดการลูกค้าสัมพันธ์  
การสร้างแรงจูงใจ | ทักษะหัวหน้างาน | ภาวะผู้นำ และการสร้างทีม

#### ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ (บธ.ม.) มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด (บธ.บ.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ประกาศนียบัตร ที่ปรึกษาทางธุรกิจ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- ประกาศนียบัตร จากสถาบันพัฒนาบุคลิกภาพ จอห์น โรเบิร์ต พาวเวอร์

#### ประวัติการทำงานโดยสังเขป

##### ตำแหน่งปัจจุบัน

- กรรมการผู้จัดการ บริษัท โก อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด
- ที่ปรึกษาธุรกิจในกลุ่ม บริษัท โฮม จัง กิม จำกัด | ที่ปรึกษาธุรกิจ บริษัท นววิมล จำกัด
- ที่ปรึกษาอาวุโส บริษัท พี ดี. แฟมิลี่ จำกัด
- ที่ปรึกษาด้านอสังหาริมทรัพย์ในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร สมุทรสาคร และ ,อมตะนคร ,304
- ที่ปรึกษาด้านการตลาดในกลุ่ม บริษัท บ้านตะวันออก จำกัด
- อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยของรัฐ และเอกชนหลายแห่ง
- วิทยากรบรรยายให้กับภาครัฐและเอกชนหลายแห่งในสปป.ลาว และเวียดนาม

##### ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจศูนย์โซลาร์รูมรถยนต์
- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และงานนิติบุคคล
- ที่ปรึกษาด้านการตลาด บริษัท ศีรีวาริ จำกัด
- ที่ปรึกษาฝ่ายขายและการตลาด บริษัท ฟรานซิฟานี หัวหิน จำกัด
- ที่ปรึกษาธุรกิจ โครงการ บ้านเพชร ไลน์
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ชันเทค (ไทยแลนด์-ลาว) จำกัด | บริษัท โกรี่ไทย (ไทยแลนด์) จำกัด
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท โตโยต้า ดีเยี่ยม จำกัด
- ผู้บริหารระดับสูงในภาคธุรกิจโรงแรม / รีสอร์ท ชั้นนำหลายแห่ง เช่น
  - ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด บจก. รวิวาริน, บจก. เดอะเดวา เกาะช้าง
  - ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด บจก. หาดเจ้าสำราญ (พีชเชอร์แมน รีสอร์ท แอนด์ สปา)
  - ผู้จัดการทั่วไป โรงแรม กิจตรงวิวัล รีสอร์ท, โรงแรม โบนัส ซีโนส
- ผู้บริหารในภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
  - ผู้จัดการทั่วไป บริษัท บ้านสวนพฤกษา จำกัด | บริษัท ศรีรุ่งสุขจินดา จำกัด
  - ผู้อำนวยการฝ่ายขาย บริษัท เซ็คอินท์ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

## ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

---

ชื่อผู้ติดต่อ

---

ชื่อบริษัท

สำนักงานใหญ่  สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

---

ที่อยู่ออก ใบกำกับภาษี

---

---

การชำระค่าอบรม

ชำระก่อนล่วงหน้าเพื่อรับส่วนลด 5%  ชำระหน้างาน

เบอร์โทรศัพท์ / FAX

---

อีเมล

---

รายชื่อ / ตำแหน่งงานผู้เข้าอบรม (กรณีผู้เข้าอบรม 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลด 10% โดยชำระล่วงหน้า)

- |                  |         |
|------------------|---------|
| 1. ชื่อ—ชื่อสกุล | ตำแหน่ง |
| 2. ชื่อ—ชื่อสกุล | ตำแหน่ง |
| 3. ชื่อ—ชื่อสกุล | ตำแหน่ง |
| 4. ชื่อ—ชื่อสกุล | ตำแหน่ง |

การสำรองที่นั่ง : สามารถสำรองได้ 4 ช่องทาง

- โทรศัพท์สำรองที่นั่ง ที่ โทร. : 095-9616642 และ 095-3691591
- ส่งใบสมัครมาที่โทรสาร (FAX) : 02-9030080 ต่อ 1724
- ส่งใบสมัครมาที่อีเมล : [info@vickktraining.com](mailto:info@vickktraining.com) [vickktraining@gmail.com](mailto:vickktraining@gmail.com)
- สมัครผ่านเว็บไซต์ [www.vickktraining.com](http://www.vickktraining.com)

การชำระเงิน

- โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา มีนบุรี ชื่อบัญชี บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด เลขที่บัญชี 109-243809-5 เงินสด / เช็ค สั่งจ่าย บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด กรณีชำระหน้างาน
- แฟ้มกซิป Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือสแกนไฟล์ส่งไปที่ [vickktraining@gmail.com](mailto:vickktraining@gmail.com)

รายละเอียดผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย(ค่าบริการ) บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ : 17/24 ม.ปริญ รามอินทรา – วัชรพล ซ.วัชรพล 2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230 Tax ID: 0105549026812