

We're here to support your **Success**



PUBLIC ONLINE TRAINING

การให้บริการที่เป็นเลิศ สู่ความประทับใจ CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE



อบรมออนไลน์สด



จัดอบรม วันที่ 16 สิงหาคม 2566 เวลา 9.00- 16.00 น.
วิทยากรโดย อาจารย์ ดร.สนิย์ อ่อนสุวรรณ

ความสำคัญ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่าการบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานขาย งานประชาสัมพันธ์ งานบริการหลังการขาย เป็นต้น และเช่นกัน เบื้องหลังความล้มเหลวเกือบทุกงาน หรือการตีจากไปของลูกค้า ก็มาจากการให้บริการที่ไม่ดี ไม่เป็นที่ประทับใจ ดังนั้น หากสามารถให้บริการได้อย่างดีเลิศ ผู้รับบริการเกิดความชื่นชมประทับใจ ก็จะส่งผลดีอย่างยิ่งให้กับชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านการบริการที่เป็นเลิศ อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จและเป็นจุดแข็งอย่างยั่งยืนขององค์กร

วัตถุประสงค์

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

We're here to support your **Success**



หัวข้อการอบรม

1. อุ่นเครื่อง...การให้บริการที่เป็นเลิศ

- ลูกค้าคือใคร...???
- ความคาดหวังของลูกค้า
- ประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการบริการที่ดีของเรา
- เข้าสู่โหมด...จูนคลื่นความคิด การปรับทัศนคติเพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ

2. การคิดอย่างมีจิตบริการ

- ทัศนคติเชิงบวก อาวุธลับนักบริการ
- เทคนิคการสร้างหัวใจบริการ
- กลยุทธ์ทำให้ลูกค้าได้รับของขวัญพิเศษจากเราเสมอ

3. รู้ซึ่ง “การบริการ (Service)”

- องค์ประกอบของระบบการบริการเป็นเลิศ
- ความหมายที่แท้จริงของ Customer Centricity
- การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ Service Excellence
- ความแตกต่างระหว่างการสร้างความพอใจ กับ ความประทับใจ
- เทคนิคการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าแบบยั่งยืน

4. เทคนิคและทักษะเพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ

- บุคลิกภาพ กิริยา มารยาท เพื่อสร้างความประทับใจ
- เทคนิคการใช้น้ำเสียงและภาษากายในการสื่อสาร
- การพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า
- มนุษย์สัมพันธ์กับหลักการบริการด้วยหัวใจ
- การสร้างเสน่ห์ให้ตนเองด้วยการต้อนรับและการบริการที่ดีเยี่ยม

รูปแบบการอบรม

- ✓ บรรยาย ให้ความรู้ความเข้าใจเชิงลึก ชมวีดิทัศน์ กรณีศึกษา ให้นำไปประยุกต์สู่การทำงานได้จริง

สิ่งที่ผู้เข้าอบรมจัดเตรียมไว้

โปรแกรม Zoom สำหรับผู้เข้าอบรม ลงไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ , Notebook หรือ Smartphone (โปรแกรม Zoom สามารถดาวน์โหลดฟรี ใช้งานฟรี ลงได้ทั้งใน Notebook และ Smartphone) หรือเข้าใช้งานโดยตรงที่เว็บ <https://zoom.us/join>

อัตราค่าอบรมสัมมนา

- ✓ อัตราค่าอบรมปกติ = 2,900.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
- ✓ กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5% จาก 2,900 บาท = 2,755 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)

อัตราค่าบริการดังกล่าวรวม

1. ไฟล์เอกสารประกอบการอบรม และ Link รหัสเข้าห้องอบรม Zoom จัดส่งให้ทางอีเมล ก่อนวันอบรม
2. ไฟล์วุฒิบัตร (E-Certificate) สำหรับผู้เข้าอบรมทุกท่าน จัดส่งให้หลังวันอบรมทางอีเมล

ประวัติวิทยากร



อาจารย์ ดร.สุนีย์ อ่อนสุวรรณ
วิทยากร ที่ปรึกษา อาจารย์พิเศษ
ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาองค์กร
Human Resources Development
Organization Development

การศึกษา

- ปริญญาเอกบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยปทุมธานี
- ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพัฒนา
- ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ (การเงิน) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ปริญญาตรีนิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- Certificate of Completion Trainer and Consultant in Personal Data Protection Act B.E. 2562 - PDPA

ตำแหน่งปัจจุบัน

- วิทยากรและที่ปรึกษาศูนย์ฝึกอบรม VICKK TRAINING บริษัท บุญเน บิสซิเนสส์ จำกัด
- ที่ปรึกษา พัฒนาการ ให้กับองค์กรภาครัฐและเอกชนหลายแห่ง เช่น บริษัท โอ ดีไซน์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด
- ที่ปรึกษาการวางแผน / พัฒนาการ และจัดทำแผนความปลอดภัยในการทำงานให้กับบริษัทไทยและต่างชาติ
- อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนหลายแห่ง

ประสบการณ์การทำงานภาคเอกชน

- ผู้บริหาร / ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล งานธุรการ จัดซื้อ กฎหมาย และความปลอดภัยในการทำงาน ขององค์กรชั้นนำ มากกว่า 20 ปี อาทิเช่น บริษัท อีซีดี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) , บริษัท ซาตาเก้ (ประเทศไทย) จำกัด ในเครือกลุ่ม CP , บริษัท นิตโต้ โคกิ คัพพลิง (ประเทศไทย) จำกัด เป็นต้น

ประสบการณ์เป็นที่ปรึกษา

- บริษัท เอสเอ โฮลดิ้งส์ จำกัด , บริษัท พิกุลทอง พลาสติก จำกัด, สมาคมประกันชีวิตไทย (The Thai Life Assurance Association) , สถาบันประกันภัยไทย (Thailand Insurance Institute) และ บริษัท สิงโตทอง โลจิสติกส์ จำกัด
- ที่ปรึกษาและ วิทยากรประจำหลักสูตร เทคนิคการสอนงานแบบ OJT ของ CP ALL และบริษัทในเครือ

ประสบการณ์เป็นอาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัย

- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี , มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา , สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ , มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลงานการเขียนหนังสือ/ วารสาร

- HR โรงงานมหาสนุก
- วารสาร PEOPLE Magazine (คน) ของ PMAT เป็น กองบรรณาธิการ เล่ม 4/54 ,เล่ม 1/55

ผลงานวิจัย / วิชาการ

- เรื่อง ตัวแบบการพัฒนาสมรรถนะทางการจัดการ สำหรับบุคลากรขององค์กรธุรกิจผลิตเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพในประเทศไทย, ดุษฎีนิพนธ์ ปี 2560, มหาวิทยาลัยปทุมธานี



We're here to support your **Success**

ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

ชื่อผู้ติดต่อ

ชื่อบริษัท



สำนักงานใหญ่



สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

ที่อยู่ออก ใบกำกับภาษี

การชำระค่าอบรม



ชำระก่อนล่วงหน้าเพื่อรับส่วนลด 5%



ชำระอัตราปกติ

เบอร์โทรศัพท์ / FAX

อีเมล

รายชื่อ / ตำแหน่งงานผู้เข้าอบรม

1. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

2. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

3. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

4. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

การสำรองที่นั่ง (สามารถสมัครผ่าน 3 ช่องทาง ตามที่ท่านสะดวก)

1. ส่งใบสมัครมาที่ อีเมล : vickktraining@gmail.com

2. สมัครผ่านเว็บไซต์ www.vickktraining.com

3. สมัครผ่าน Line ID : @vickktraining

❖ โทรศัพท์สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ที่ โทร. : 02-7895644 กด 1 และ 095-3691591

การชำระเงิน

โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีธนาคาร ในนาม บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด บัญชีออมทรัพย์ ดังนี้

✓ ธนาคารกสิกรไทย สาขา ตลาดวงศกร สายไหม เลขที่บัญชี 049-1-34260-9

✓ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา มีนบุรี เลขที่บัญชี 109-243809-5

ผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105549026812

17/24 ม ปริณู รัมอินทรา.- วัชรพล ช วัชรพล.2 (รัมอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230