



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

## PUBLIC ONLINE TRAINING

# CUSTOMER FOCUS

### การมุ่งเน้นความใส่ใจ ให้ความสำคัญกับลูกค้า



สร้างความโดดเด่น คมชัด

Touching Point



จัดอบรมวันที่ 10 มิถุนายน 2567 เวลา 9.00 – 16.00 น.

วิทยากรโดย อาจารย์ โภภินทร์ เมืองจันทร์

### ความสำคัญ

เราไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่ายุคนี้เป็นยุคแห่งการสร้างสรรค์ความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นอย่างมาก แต่งานทุกอย่างย่อมมีโอกาสเกิดเหตุผิดพลาดและเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา หากผู้ให้บริการนั้นขาดความระมัดระวัง อย่างละเอียดและรอบคอบ และไม่ว่าสาเหตุของความผิดพลาดนั้นจะเกิดจากลูกค้า หรือเกิดจากผู้ให้บริการก็ตาม พนักงานผู้ให้บริการย่อมมีหน้าที่ที่จะต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า พร้อมทั้งรีบดำเนินการแก้ไขเยียวยาความรู้สึกอันไม่พึงพอใจของลูกค้าจากข้อร้องเรียนต่างๆ ให้เร็วที่สุด ซึ่งการบริการจะดีได้ ก็ด้วยการปลูกฝัง “ความเข้าใจที่ถูกต้อง” และ “มีจิตสำนึกที่ดี” ดังนั้นถ้าองค์กรใดให้ความใส่ใจและทำความเข้าใจในเรื่องของการให้ความสำคัญที่ลูกค้า (Customer Focus) เป็นหลักสำคัญ โดยมุ่งเน้นการบริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจสูงสุด องค์กรนั้นก็就会有ความเจริญเติบโตไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการบอกต่อของลูกค้าในเชิงบวกที่ดีต่อองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป เพื่อการก้าวไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนขององค์กร หัวใจหลักสำคัญต้องเริ่มต้นทำความเข้าใจกับคำว่า “การให้ความสำคัญที่ลูกค้า (Customer Focus)” ให้ถึงแก่นแท้เสียก่อน โดยต้องเริ่มต้นรับฟังเสียงของลูกค้าซึ่งเป็นเรื่องที่มีค่าอย่างยิ่ง เพราะการที่ลูกค้าบ่น ตำหนิ หรือร้องเรียน ในเรื่องสินค้าหรือบริการของเรา แสดงว่าลูกค้ายังคงมีความผูกพัน และยังคงอยากใช้บริการอยู่ จึงบอกกล่าวออกมาเพื่อให้มีการปรับปรุงแก้ไขให้ตอบสนองต่อความต้องการที่สุด ดังนั้นการให้ความสำคัญที่ลูกค้า (Customer Focus) จึงเป็นแนวคิดการทำงานที่สำคัญอย่างยิ่งในการเริ่มต้นปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ

## หัวข้อการอบรม

### 1. รู้ซึ่ง “การบริการ (Service)”

- ลูกค้าคือใคร...??? ความคาดหวังของลูกค้า
- องค์ประกอบของระบบการบริการเป็นเลิศ
- ความหมายที่แท้จริงของ Customer Focus
- การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ Service Excellence
- ความแตกต่างระหว่างการสร้างความพึงพอใจ กับ ความประทับใจ
- เทคนิคการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าแบบยั่งยืน
- จุดเปลี่ยนความคิด การปรับทัศนคติเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ (คิดเชิงบวก คือ อาวุธลับนักบริการ)

### 2. เสริมทักษะและเทคนิค ความใส่ใจให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer focus)

- เรียนรู้และเข้าใจความต้องการของคน และความแตกต่างของคน
- “ทักษะการฟัง” ทักษะสำคัญที่ห้ามมองข้าม เพื่อสัมพันธภาพที่ได้ผล
- เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- กลยุทธ์เสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารกับลูกค้า
- ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้า
- ใส่ใจให้ความสำคัญกับประสบการณ์ของลูกค้าในทุก ๆ ช่องทาง (Touching Point)
- เทคนิคสร้างความโดดเด่น คมชัด จนคู่แข่งแตะต้องไม่ได้

### 3. แนวทางการปฏิบัติเมื่อต้องเผชิญกับ คำบ่น / คำตำหนิ / ข้อร้องเรียน (Complain)

- สัญญาณอันตราย! ตัวชี้วัดความไม่พึงพอใจของลูกค้า
- แนวทางและหลักปฏิบัติ ในการจัดการกับความไม่พึงพอใจ คำบ่น / คำตำหนิ / ข้อร้องเรียนของลูกค้า
- เทคนิคการบริหารแก้ไขปัญหาลูกค้าเฉพาะหน้าเพื่อสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้ลูกค้า

### 4. ชมวีดิทัศน์ / ยกตัวอย่าง Case Study / ทำกิจกรรม ประยุกต์สู่การทำงานจริง

## สิ่งที่ผู้เข้าอบรมจัดเตรียมไว้

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

## อัตราค่าอบรม

- ✓ อัตราค่าอบรมปกติ = 3,500.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
- ✓ กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5% จาก 3,500 บาท = 3,325 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)

## อัตราค่าบริการดังกล่าวรวม

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

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



### อ. โกมินทร์ เมืองจันทร์

วิทยาการที่ปรึกษา ด้านทรัพยากรบุคคลและธุรการ/การขายและตลาด  
การพัฒนาบุคลากร/การสื่อสาร/การจัดการลูกค้าสัมพันธ์/  
การบริการ/“Super Admin” & เลขานุการ/การสร้างแรงจูงใจ/  
เทคนิคการสอนงาน / หัวหน้างาน ภาวะผู้นำ การสร้างทีม และ OJT.  
ที่ปรึกษาพัฒนามาตรฐานแรงงาน มรท. 8001-2563  
ที่ปรึกษามาตรฐานอุตสาหกรรมเอส (มอก.S)

#### ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด (บธ.บ.) INTER-TECH COLLEGE (LIT)
- วุฒิบัตร การพัฒนาสัมพันธ์เครือข่ายความมั่นคง ระดับผู้บริหาร (พคบ.) รุ่นที่ 12
- วุฒิบัตร นักบริหารงานบุคคลขั้นสูง รุ่น 3 สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- วุฒิบัตร ที่ปรึกษามาตรฐานแรงงานไทยมืออาชีพในสถานประกอบการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- วุฒิบัตร ที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์ รุ่นที่ 206 สภาองค์กรนายจ้างผู้ประกอบการค้าและอุตสาหกรรมไทย
- ประกาศนียบัตร “การเสริมสร้างแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ” กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- ประกาศนียบัตร ที่ปรึกษาทางธุรกิจ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- ประกาศนียบัตร จากสถาบันพัฒนาบุคลากร จอห์น โรเบิร์ต พาวเวอร์
- ประกาศนียบัตร “พิธีกรมืออาชีพ” จาก MCOT ACADEMY | บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)

#### ตำแหน่งปัจจุบัน

- ที่ปรึกษาพัฒนามาตรฐานแรงงาน มรท. 8001-2563 เลขทะเบียน C-TLS-124 สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กสร.
- ที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์ เลขใบอนุญาตทะเบียน 191/2565 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- ที่ปรึกษามาตรฐานอุตสาหกรรมเอส (มอก.S)
- กรรมการผู้จัดการที่ปรึกษาด้านกฎหมายแรงงาน บริษัท โก อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด
- ที่ปรึกษาอาวุโส ส่วนงานทรัพยากรบุคคลและธุรการ บริษัท เอชเจเค อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด, ส่วนงานการตลาดและสื่อสารองค์กร บริษัท พี.ดี.วิลเลจ จำกัด, ส่วนงานการตลาดและบริการ บริษัท ภูลิน เทคโนโลยี จำกัด
- ที่ปรึกษาฝ่ายบริหาร ส่วนงานการขายและการตลาด บริษัท นววิมล จำกัด
- วิทยากรอาวุโส บริษัท บุญเน่ บิสซิเนสชั่น จำกัด
- อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัย และวิทยากรบรรยายให้กับภาครัฐและเอกชนหลายแห่ง

#### ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจศูนย์โชว์รูมรถยนต์ ธุรกิจสังหาริมทรัพย์และงานนิติบุคคล
- ที่ปรึกษาด้านการขายและการตลาด บริษัท ศีรีวาริ จำกัด , บริษัท ฟรานซิฟานี หัวหิน จำกัด
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท โตโยต้า ดีเยี่ยม จำกัด, บริษัท ชันเทค (ไทยแลนด์) จำกัด, บริษัท โกรี่ไทย (ไทยแลนด์) จำกัด
- ผู้บริหารระดับสูงในภาคธุรกิจโรงแรม / รีสอร์ท ชั้นนำหลายแห่ง เช่น ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด บจก. รวิวาริน, บจก. เดอะเดวา เกาะช้าง บจก.หาดเจ้าสำราญ , ผู้จัดการทั่วไป โรงแรม กิจตรงวิวัล รีสอร์ท, โรงแรม โบนีโต้ ชิโนส์
- ผู้บริหารในภาคธุรกิจสังหาริมทรัพย์ เช่น ผู้จัดการทั่วไป บริษัท บ้านสวนพฤษภา จำกัด, บริษัท ศรีรุ่งสุขจินดา จำกัด, ผู้อำนวยการฝ่ายขาย บริษัท เซ็คอินท์ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด



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

## ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

---

ชื่อผู้ติดต่อ

---

ชื่อบริษัท

---

สำนักงานใหญ่

สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

---

ที่อยู่อก ใบกำกับภาษี

---

---

การชำระค่าอบรม

ชำระก่อนล่วงหน้าเพื่อรับส่วนลด 5%

ชำระอัตราปกติ

เบอร์โทรศัพท์

---

อีเมล

---

รายชื่อ / ตำแหน่งงานผู้เข้าอบรม

1. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

---

2. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

---

3. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

---

การสำรองที่นั่ง (สามารถสมัครผ่าน 3 ช่องทาง ตามที่ท่านสะดวก)

1. ส่งใบสมัครมาที่ อีเมล : [vickktraining@gmail.com](mailto:vickktraining@gmail.com)

2. สมัครผ่านเว็บไซต์ [www.vickktraining.com](http://www.vickktraining.com)

3. สมัครผ่าน Line ID : [@vickktraining](https://www.line.me/@vickktraining)

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

การชำระเงิน

โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีธนาคาร ในนาม บริษัท บุญเน่ บิสซิเนสชั่น จำกัด บัญชีออมทรัพย์ ดังนี้

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

✓ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา มีนบุรี เลขที่บัญชี 109-243809-5

ผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย บริษัท บุญเน่ บิสซิเนสชั่น จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105549026812

17/24 ม ปริญญา รามอินทรา.- วัชรพล ซ วัชรพล.2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ10230