

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



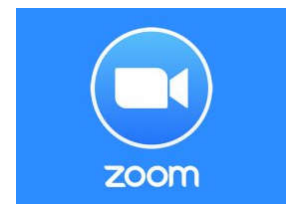
ONLINE TRAINING

การให้บริการที่เป็นเลิศ สู่ความประทับใจ

CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE



อบรมออนไลน์สด



จัดอบรม วันที่ 17 มีนาคม 2564 เวลา 9.00- 16.15 น.

วิทยากรโดย อาจารย์ ดร.สนิย์ อ่อนสุวรรณ

ความสำคัญ

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

วัตถุประสงค์

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

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



หัวข้อการอบรม

1. **อุปกรณ์...การให้บริการที่เป็นเลิศ**
 - ลูกค้าคือใคร...???
 - ความคาดหวังของลูกค้า
 - ประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการบริการที่ดีของเรา
 - เข้าสู่โหมด...จูนคลื่นความคิด การปรับทัศนคติเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ
2. **การคิดอย่างมีจิตบริการ**
 - ทัศนคติเชิงบวก อารมณ์กับบริการ
 - เทคนิคการสร้างหัวใจบริการ
 - กลยุทธ์ทำให้ลูกค้าได้รับของขวัญพิเศษจากเราเสมอ
 - สร้างสรรค์งานบริการดีๆ ด้วย GATE
3. **รู้ซึ่ง “การบริการ (Service)”**
 - องค์ประกอบของระบบการบริการเป็นเลิศ
 - ความหมายที่แท้จริงของ Customer Centricity
 - การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ Service Excellence
 - ความแตกต่างระหว่างการสร้างความพอใจ กับ ความประทับใจ
 - เทคนิคการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าแบบยั่งยืน
4. **เทคนิคและทักษะเพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ**
 - บุคลิกภาพ กิริยา มารยาท เพื่อสร้างความประทับใจ
 - เทคนิคการใช้น้ำเสียงและภาษากายในการสื่อสาร
 - การพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้า
 - มนุษย์สัมพันธ์กับหลักการบริการด้วยหัวใจ
 - การสร้างเสน่ห์ให้ตนเองด้วยการต้อนรับและการบริการที่ดีเยี่ยม

รูปแบบการอบรม

- ✓ บรรยาย ให้ความรู้ความเข้าใจเชิงลึก , ชมวีดีทัศน์
- ✓ กรณีศึกษา ให้มีประสบการณ์เพิ่มจากตัวอย่างจริง
- ✓ ฝึกปฏิบัติจาก Workshop ให้นำไปประยุกต์สู่การทำงานได้จริง
- ✓ อบรมออนไลน์ ผ่านโปรแกรม Zoom Meeting

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



สิ่งที่ผู้เข้าอบรมจัดเตรียมไว้

1. โปรแกรม Zoom สำหรับผู้เข้าอบรม ลงไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ , Notebook หรือ Smartphone (โปรแกรม Zoom สามารถดาวน์โหลดฟรี ใช้งานฟรี ลงได้ทั้งใน Notebook และ Smartphone) โดย Vickk Training จัดส่งคู่มือการใช้งาน และสอนการใช้โปรแกรม
2. ไลน์ไอดี ผู้เข้าร่วมอบรม สำหรับตั้งเข้ากลุ่ม เพื่อความสะดวกในการสื่อสาร การส่ง ID Password เพื่อเข้าห้องอบรมออนไลน์ และการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆค่ะ

กำหนดการอบรม

8.30	Vickk Training ส่ง ID Password สำหรับเข้าห้องอบรมออนไลน์
9.00 – 10.30	เข้าสู่การอบรมช่วงที่ 1
10.30 – 10.45	พักเบรก 15 นาที
10.45 – 12.00	เข้าสู่การอบรมช่วงที่ 2
12.00 – 13.00	พักเที่ยง
13.00 – 14.00	เข้าสู่การอบรมช่วงที่ 3
14.00 – 14.15	พักเบรก 15 นาที
14.15 – 15.15	เข้าสู่การอบรมช่วงที่ 4
15.15 – 15.30	พักเบรก 15 นาที
15.30 – 16.15	เข้าสู่การอบรมช่วงที่ 5

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. ไฟล์เอกสารประกอบการอบรมจัดส่งให้ทางอีเมล หรือทางไลน์ก่อนวันอบรม
2. วัสดุบัตรสำหรับผู้เข้าอบรมทุกท่าน จัดส่งให้หลังวันอบรมทางไปรษณีย์

ทั้งนี้ไม่ต้องเป็นกังวลในการเข้าร่วมอบรมและใช้งานโปรแกรมนะคะ
เพราะจะมีเจ้าหน้าที่ของ Vickk Training คอยดูแลให้ความช่วยเหลือตลอดเวลาค่ะ

ประวัติวิทยากร



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

การศึกษา

- ปริญญาเอกบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยปทุมธานี
- ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพัฒนา
- ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ (การเงิน) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ปริญญาตรีนิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตำแหน่งปัจจุบัน

- ที่ปรึกษา พัฒนาการ บริษัท โอ ดีไซน์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด , บริษัท พิกุลทอง พลาสติก จำกัด
- วิทยากรประจำหลักสูตร เทคนิคการสอนงานแบบ OJT ของ CP ALL
- ที่ปรึกษาการวางแผน / พัฒนาการ และจัดทำแผนความปลอดภัยในการทำงานให้กับบริษัทไทยและต่างชาติ
- อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนหลายแห่ง

ประสบการณ์การทำงานภาคเอกชน

- ผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล ธุรการ จัดซื้อ กฎหมาย และความปลอดภัยในการทำงาน ขององค์กรชั้นนำ มากกว่า 20 ปี อาทิเช่น บริษัท อิซิตัน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) , บริษัท ซาตาเก้ (ประเทศไทย) จำกัด ในเครือกลุ่ม CP เป็นต้น

ประสบการณ์เป็นที่ปรึกษา

- บริษัท เอสแธ โฮลดิ้งส์ จำกัด , สมาคมประกันชีวิตไทย (The Thai Life Assurance Association) , สถาบันประกันภัยไทย (Thailand Insurance Institute) และ บริษัท สิงโตทอง โลจิสติกส์ จำกัด

ประสบการณ์เป็นอาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัย

- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี , มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา , สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ , มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม และ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลงานการเขียนหนังสือ/ วารสาร

- HR โรงงานมหาสนุก (มีจำหน่ายในร้านหนังสือชั้นนำ)
- วารสาร PEOPLE Magazine (คน) ของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (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%



ชำระวันอบรม

เบอร์โทรศัพท์ / FAX

อีเมล

รายชื่อ / ตำแหน่งงานผู้เข้าอบรม

1. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

2. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

3. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

4. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

การสำรองที่นั่ง

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

2. ส่งใบสมัครมาที่ อีเมล : vickktraining@gmail.com

3. สมัครผ่านเว็บไซต์ www.vickktraining.com และ 4. สมัครผ่าน Line ID : @vickktraining

การชำระเงิน

1. 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