



การมุ่งเน้นบริการลูกค้า ด้วยใจสู่ความเป็นเลิศ

www.hrodthai.com

website



หลักการและเหตุผล >>>

ในปัจจุบันการดำเนินธุรกิจทางและเศรษฐกิจ รวมทั้งสภาวะ การแข่งขัน ธุรกิจมีความรุนแรงขึ้น การพัฒนากระบวนการให้บริการและการพัฒนาบุคลากรให้สามารถรองรับการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดในสภาวะเศรษฐกิจในยุคนี้ โดยเฉพาะธุรกิจทางด้าน บริการ ต้องหาวิธีการให้เกิดความประทับใจ ไม่ว่าจะทางตรงและทางอ้อมต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ธุรกิจบริการนั้นจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและมีความสามารถในการลดแรงปะทะของลูกค้า ไม่ว่าจะการแข่งขันทางธุรกิจจะมีความรุนแรงมากเพียงใด สิ่งที่จะชี้ขาดความสำเร็จของธุรกิจ และสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจก็คือ "การบริการ" ของพนักงาน ที่เป็นผู้ปะทะกับลูกค้าโดยตรง หากธุรกิจใดสามารถให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ และตรงกับความต้องการของลูกค้า ย่อมมีอิทธิพลสูงต่อการตัดสินใจในการใช้บริการ และเมื่อลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการของกิจการแล้ว โอกาสที่ลูกค้าจะกลับมาซื้อหรือใช้บริการซ้ำก็ย่อมเกิดขึ้นได้ อันจะส่งผลให้เกิดลูกค้าประจำ และกลายเป็นลูกค้าผู้ภักดีได้ในอนาคต

หลักสูตร Service Excellence (การบริการที่เป็นเลิศ) ขึ้นเพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้และความเข้าใจในการบริการ ด้วยจิตสำนึกที่ดีในการบริการอย่างมีคุณภาพ และมีมาตรฐานในการให้บริการตามหลักสากล อันจะช่วยเสริมสร้างคุณค่าและภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการต่อไป



วัตถุประสงค์ >>>

- 1) เพื่อเพิ่มทักษะด้านการบริการที่เป็นเลิศให้กับผู้เข้าอบรม
- 2) เพื่อเรียนรู้ และเข้าใจความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกธุรกิจ ซึ่งมีผลกระทบต่อ การบริการลูกค้า
- 3) เพื่อเสริมสร้างทัศนคติและสร้างจิตสำนึกในงานให้บริการที่เป็นเลิศ
- 4) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าให้กับผู้รับบริการ



วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ

วิทยากร & ที่ปรึกษา ด้านการพัฒนาศักยภาพ บุคคลและองค์กรและด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์



คอร์สนี้เหมาะกับใคร

ผู้บริหาร / ผู้จัดการ / หัวหน้างาน / พนักงาน / เจ้าของกิจการ / ผู้ที่สนใจ



รับใบประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรอบรมจะได้รับ ใบประกาศนียบัตรรับรองจากสถาบัน Toppro

สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ www.topprobooking.com☎ 020-263-788 | 091-234-5669 | 065-9564-049 | ✉ topprotpd@yahoo.com | 📱 @HRODTHAI | 📺 HRODTHAI



เนื้อหาบรรยาย >>>

01 หัวใจของการบริการ

การบริการนั้นสำคัญแค่ไหน ทำให้ประทับใจได้อย่างไร เนื้อหาความคาดหวังได้อย่างไร

02 จิตสำนึกบริการ

เสริมสร้างจิตสำนึกด้านบริการ ที่มากกว่า คำว่า การบริการด้วยใจทักษะในการทำงานเพิ่ม

03 ทักษะการบริการ

ทันต่อเหตุการณ์ ทันต่อสภาวะการณ์ปัจจุบัน เครื่องมือที่นำมาใช้เสริมสร้างทักษะ

04 วัฒนธรรมบริการ

สร้างจิตสำนึกด้านบริการให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร ได้อย่างไร

บริษัทที่ไว้วางใจใช้บริการของเรา



● หมายเหตุ : พักรับประทานอาหาร (coffee break)

ช่วงเช้า 10.30-10.45 น. ช่วงบ่าย 14.30-14.45 น. พักรับประทานอาหาร กลางวัน 12.00-13.00 น.

1. สมัครอบรมผ่าน www.topprobooking.com

2. กรุณาส่งใบจองที่นั่งล่วงหน้า 7-10 วัน

** กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ในนาม "บริษัท ทีโอพี โปรเฟสชั่นแนล แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด" เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550017049 (สำนักงานใหญ่)

** ที่อยู่ 7/77 หมู่ 5 ต.หัวกะปิ อ.เมืองชลบุรี จ.ชลบุรี ปณ. 20130

(กรุณาแนบ ณ ที่จ่าย 3% และหลักฐานการชำระผ่าน www.topprobooking.com)



สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ www.topprobooking.com

☎ 020-263-788 | 091-234-5669 | 065-9564-049 | ✉ topprotpd@yahoo.com | 📱 @HRODTHAI | 📌 HRODTHAI