



ลงทะเบียนอบรมได้ที่  
www.topprobooking.com



# คอร์สอบรมหลักสูตร การบริการ ด้วยใจ service mind

www.hrodthai.com

website



## หลักการและเหตุผล

การบริการ คือ “จุดยุทธศาสตร์” ความสำเร็จของ ธุรกิจ หากสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้สูงสุด ในทางกลับกันอาจกลายเป็น “จุดเปราะบาง” สู่อุปสรรคได้เช่นกัน หากบุคลากรที่ทำงานบริการขาดทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ขาดทักษะความสามารถในการให้บริการ เพราะงานบริการถือเป็น “ด่านหน้า” ที่จะมีโอกาสถูกลูกค้า “เซตซู” หรือ “ชิงชัง” หากบุคลากรทำงานบริการมีทัศนคติในงานบริการที่ดีและสามารถตอบคำถามหรือข้อร้องเรียนให้กับลูกค้าได้อย่างประทับใจเกิดความพึงพอใจสูงสุด สร้างเสน่ห์ และเพิ่มคุณค่าของการบริการดังกล่าวที่ว่า “การปฏิบัติของเราจะสะท้อนรอบความคิดของเรา” ดังนั้น ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายใน ประกอบด้วย ความรู้สึกอารมณ์ ความเชื่อความคิด ในการให้บริการลูกค้า ที่ถูกถ่ายทอดออกมาเป็น “คำพูด” และ “การกระทำ” นั่นคือ “การบริการด้วยใจ” หรือ “Service Mind” ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ ที่ต้องให้บริการลูกค้าด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ลูกค้าเห็นถึงความเอาใจใส่ที่มีต่อลูกค้าด้วยความใส่ใจดูแล (Customer Care) องค์กรนั้นก็จะสามารถเป็นผู้นำทางธุรกิจและประสบความสำเร็จมาสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ



## วัตถุประสงค์

- 1 เพื่อให้ผู้อบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของงานบริการ และการบริการด้วยใจ
- 2 เพื่อให้ผู้อบรมทราบความสำคัญการบริการ จิตสำนึกการบริการการวิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้า
- 3 เพื่อให้ผู้อบรมเสริมสร้างทัศนคติทักษะและเทคนิคการบริการด้วย หลักการบริการของคำว่า “C-A-R-E
- 4 เพื่อให้ผู้อบรมพัฒนาการสื่อสารค้นหาความแข็งแกร่งในการสร้างเสริมการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าประทับใจซึ่งนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความเป็นเลิศการให้บริการขององค์กร



### วิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิ

วิทยากร & ที่ปรึกษา ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคคลและองค์กรและด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์



### คอร์สนี้เหมาะกับใคร ?

ฝ่ายบริการ / พนักงานบริการ / พนักงานขาย ที่ต้องให้บริการหลังการขาย / เจ้าของกิจการ / ผู้ที่สนใจ



### รับใบประกาศนียบัตร

เมื่อจบหลักสูตรอบรมจะได้รับใบประกาศนียบัตร รับรองจากสถาบัน Toppro

สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ www.topprobooking.com

☎ 020-263-788 | 091-234-5669 | 065-9564-049 | ✉ hrod4@topprobooking.com | 📱 @HRODTHAI | 📺 HRODTHAI



## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1 ผู้อบรมมีความรู้ความเข้าใจธรรมชาติของงานบริการและการบริการด้วยใจ
- 2 ผู้อบรมตระหนักและมีจิตสำนึกการให้บริการที่ดีสามารถวิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้าได้
- 3 ผู้อบรมสามารถเสริมสร้างทัศนคติทักษะและเทคนิคการบริการด้วยหลักการบริการของคำว่า “C-A-R-E”
- 4 ผู้อบรมพัฒนาการสื่อสารค้นหาความแข็งแกร่งเพื่อสร้างเส้นทางการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าประทับใจได้



## หัวข้อการบรรยาย

### Module 01 การสร้างทัศนคติเชิงบวกและ Service Mind ในการบริการด้วยใจที่ยั่งยืน

- 1) สร้างความรู้ความเข้าใจในธรรมชาติของงานบริการ
- 2) การสร้างจิตสำนึกและทัศนคติทางบวกต่อตนเองและผู้มาใช้บริการ
- 3) การปรับ Mindset เพื่อสร้างหัวใจบริการสู่การพัฒนาศักยภาพของการให้บริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ
- 4) วิธีเปลี่ยนกรอบความคิดเพื่อเอาชนะความเปราะบางในการให้บริการ/Workshop

### Module 02 การพัฒนาศักยภาพและค้นหาความแข็งแกร่งของตนเองเพื่อคุณภาพงานบริการระดับมืออาชีพ

- 1) การค้นหาจุดแข็งของตนเองเพื่อการสร้างเสน่ห์ในการบริการ
- 2) การพัฒนาทักษะการให้บริการด้วยเทคนิค Service Value & Staff Value
- 3) Case study / Workshop

### Module 03 กลยุทธ์การพิชิตใจผู้รับบริการเพื่อสร้างความประทับใจสู่การบริการ ด้วย 2 อุปนิสัย

- 1) การสร้างนิสัยไม่เอาเปรียบผู้อื่น (Win-Win)
- 2) การมีนิสัยเข้าใจผู้อื่นก่อนที่จะให้ผู้อื่นเข้าใจเรา (Proactive Service)
- 3) เทคนิคการเอาชนะกับดักการบริการด้วยกลยุทธ์แนวใหม่ “EQ+1”
- 4) เทคนิคและวิธีการควบคุมอารมณ์ขณะให้บริการ / Workshop & Case study



## รูปแบบการฝึกอบรม



### Module 04 เทคนิคการใช้ Service Mind เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดด้วยสูตรสำเร็จ “C-A-R-E”

- 1) C = Communication / Commitment / Comfort
- 2) A = Ability / Active
- 3) R = Readiness / Respect / Response
- 4) E = Enthusiasm / Extra Touch
- 5) การตอบใจทแยงได้ตรงใจของผู้รับบริการและลูกค้า / Workshop
- 6) การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อการให้บริการอย่างมืออาชีพ
- 7) การใช้ศิลปะการสื่อสารในการบริการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าต่อหน้าและทางโทรศัพท์
- 8) Workshop & Role Play Session.

## บริษัทที่ไว้ใจใช้บริการของเรา



● **หมายเหตุ : พักรบ (Coffee Break)**

ช่วงเช้า 10.30 - 10.45 น. ช่วงบ่าย 14.30 - 14.45 น. พักรบรับประทานอาหารกลางวัน 12.00 - 13.00 น.

1. สมัครอบรมผ่าน [www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)

2. กรุณาส่งเรื่องที่นั่งล่วงหน้า 7 - 10 วัน

\*\* กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ในนาม "บริษัท ทีโอพี โพรเฟสชันแนล แอนด์ ดีเวลลอปเม้นต์ จำกัด"

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0205550017049 (สำนักงานใหญ่)

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



ลงทะเบียนอบรมได้ที่  
[www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)

สนใจคอร์สนี้สมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่งได้ที่ [www.topprobooking.com](http://www.topprobooking.com)

☎ 020-263-788 | 091-234-5669 | 065-9564-049 | ✉ [hrod4@topprobooking.com](mailto:hrod4@topprobooking.com) | 📱 @HRODTHAI | 📺 HRODTHAI