

# เรียนรู้และสร้างสรรค์ Service Mind บั่นได้ เริ่มต้นง่าย ๆ ด้วยตัวเรา (รุ่นที่ 18)

PPS057

เรียนรู้และสร้างสรรค์ Service Mind บั่นได้ เริ่มต้น  
ง่าย ๆ ด้วยตัวเรา

งานบริการเป็นหัวใจสำคัญของทุกธุรกิจ ทุกองค์กรทั้ง  
ภาครัฐและเอกชน “บริการ” เป็นสิ่งที่ลูกค้า ประชาชน หรือ  
ผู้บริโภคทุกคนต้องการ ลูกค้าต้องการการเอาใจใส่ ดูแล  
ช่วยเหลือ ดังนั้นพนักงานที่ส่งมอบบริการจำเป็นต้องมีจิตใจรักใน  
งานบริการ หรือ “Service Mind”

เพราะ Service Mind คือความรู้สึกที่ได้ต้อนรับลูกค้า  
ได้ช่วยเหลือลูกค้า ได้ติดตาม ประสานงาน และกล่าวขอบคุณ  
จากใจ ที่ลูกค้าเลือกมาใช้บริการกับเรา

โจทย์ใหญ่ สำหรับทุกองค์กรธุรกิจ คือ ทำอย่างไรให้  
พนักงานขององค์กร รักงานบริการ ยินดี ทุ่มเท พัฒนางานบริการ  
อย่างเต็มที่ เพื่อส่งมอบบริการดี ๆ ให้ลูกค้าได้สัมผัส และการที่  
จะทำให้พนักงานมีใจรักงานบริการนั้น จำเป็นต้องมีกลวิธีในการ  
ถ่ายทอด ปลูกฝังวิธีคิดด้านบวกกับงานบริการและปัญหาของ  
ลูกค้า

## หลักสูตรนี้เหมาะสมกับ

พนักงานในองค์กรทุกระดับ

## วิทยากร

อาจารย์ทวีวรรณ กมลบุตร

- กรรมการผู้จัดการบริษัททีโอพีเซอร์วิส เทรนนิง จำกัด
- วิทยากรบรรยายประจำ บริษัท เอชอาร์เซ็นเตอร์ จำกัด
- วิทยากรบรรยายประจำ สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย
- วิทยากรบรรยายประจำ ศูนย์พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ
- วิทยากรนักเขียนและที่ปรึกษา CEM ให้กับธุรกิจ SME รวมถึง  
ภาครัฐและธุรกิจเอกชน

## ประโยชน์ที่จะได้รับ

- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาเกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการให้บริการ  
มากขึ้น
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาเกิดความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการ  
ให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนามีทัศนคติที่ดีในเรื่องของงานบริการ
- เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาเกิดความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานการ  
บริการและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

## รูปแบบของหลักสูตร

Workshop : แนนไปด้วยสาระ ความรู้ รอยยิ้ม ความสุข ให้ผู้เข้า  
สัมมนานำกลับบ้านได้เต็มกระเป๋า

วันศุกร์ที่ 24 มิถุนายน 2559  
โรงแรมอมารีบูเลอวาร์ด สุขุมวิท 5



## ถ้าคุณเป็นผู้หนึ่งที่ต้องการ...

- เรียนรู้ Service Mind คืออะไร และสำคัญอย่างไร
- อยากรู้จริง ๆ... Service Mind ดีเยี่ยม แล้วดีกับพนักงาน  
อย่างไร
- เรียนรู้ธรรมชาติของงานบริการ กับ ธรรมชาติของลูกค้า
- เรียนรู้การพัฒนา EQ และการสร้างทัศนคติเชิงบวก
- เรียนรู้บริการยอดเยี่ยม... เป็นอย่างไร?
- เรียนรู้บริการยอดเยี่ยม... คุณเคยทำไหม?
- เรียนรู้เสริมอาวุธทีมบริการ ด้วย Service Excellence
- เรียนรู้กุญแจสำคัญ การส่งมอบบริการที่ยอดเยี่ยม
- เรียนรู้การปรับปรุงคุณภาพบริการลูกค้า (Improving Service  
Quality)
- เรียนรู้ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า
- เรียนรู้บริการให้เหนือความคาดหมาย
- เรียนรู้บริการอย่างไรให้ Proactive
- เรียนรู้การสร้างวัฒนธรรมบริการ

## เชิญสำรองที่นั่งด่วน

### ระยะเวลา

จำนวน 1 วัน (9:00 น. – 16:00 น.)

### สถานที่

โรงแรมอมารีบูเลอวาร์ด สุขุมวิท5

### ค่าลงทะเบียน

#### Normal

ท่านละ 4,500 บาท + VAT 7% รวมเป็น 4,815 บาท

### Promotion

**พิเศษ !** ส่งเข้าอบรม 3 ท่านขึ้นไปลดราคาลงอีกท่านละ  
300 บาท

ท่านละ 4,200 บาท + VAT 7% รวมเป็น 4,494 บาท

เฉพาะนิติบุคคลสามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ได้  
ราคานี้รวมเอกสาร อาหารว่างและอาหารกลางวันตลอดหลักสูตร

ใบเสร็จค่าลงทะเบียน สามารถนำไปบันทึกหักค่าใช้จ่ายทาง  
บัญชีได้ 200 %

Organized by:

BrainAsset<sup>7</sup>

www.brainasset.com

## เนื้อหาการบรรยาย 1 วัน เต็มด้วยคุณภาพและรอยยิ้ม

- Service Mind คืออะไร และสำคัญอย่างไร
- อยากรู้จริง ๆ... Service Mind ดีเยี่ยม แล้วดีกับพนักงานอย่างไร
- ธรรมชาติของงานบริการ กับ ธรรมชาติของลูกค้า
- การพัฒนา EQ และการสร้างทัศนคติเชิงบวก
- บริการยอดเยี่ยม... เป็นอย่างไร?
- บริการยอดเยี่ยม... คุณเคยทำไหม?
- เสริมอาวุธทีมบริการ ด้วย Service Excellence
- กฎแลสำคัญ การส่งมอบบริการที่ยอดเยี่ยม
- การปรับปรุงคุณภาพบริการลูกค้า (Improving Service Quality)

- ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า
- บริการให้เหนือความคาดหมาย
- บริการอย่างไรให้ Proactive
- การสร้างวัฒนธรรมบริการ
- สุดท้าย.. เราจะสร้าง Service Mind ที่ตัวเราและทีมบริการได้อย่างไร
- สรุป อภิปราย และซักถามปัญหา

## แบบฟอร์มลงทะเบียนเข้าร่วมงานสัมมนา

1. ชื่อ : \_\_\_\_\_ ตำแหน่ง : \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

2. ชื่อ : \_\_\_\_\_ ตำแหน่ง : \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

3. ชื่อ : \_\_\_\_\_ ตำแหน่ง : \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

บริษัท : \_\_\_\_\_

ที่อยู่ : \_\_\_\_\_

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก (จำเป็น)  สำนักงานใหญ่  สาขา (ระบุ): \_\_\_\_\_

โทรศัพท์ : \_\_\_\_\_ โทรสาร : \_\_\_\_\_ Mobile : \_\_\_\_\_

เว็บไซต์: \_\_\_\_\_ ประเภทธุรกิจ : \_\_\_\_\_ ผู้ประสานงาน : \_\_\_\_\_

## อัตราค่าสัมมนาต่อท่าน

สมัครในนาม	อัตราค่าสัมมนา	ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%	หักภาษี ณ ที่จ่าย 3%	สุทธิ
• บริษัท	4,500.00	315.00	135.00	4,680.00
• บุคคล	4,500.00	315.00	-	4,815.00
<b>พิเศษ ! ส่งเข้าอบรม 3 ท่านขึ้นไปลดราคาเฉลี่ยท่านละ 300 บาท</b>				
• บริษัท	4,200.00	294.00	126.00	4,368.00
• บุคคล	4,200.00	294.00	-	4,494.00

## ขั้นตอนการสำรองที่นั่ง

สำรองผ่านลูกค้าสัมพันธ์ โทรศัพท์ 0 2235 6827  
กรอกแบบฟอร์ม ส่งมายัง โทรสาร 0 2235 3369  
หรืออีเมลที่ info@brainasset.com  
หรือเว็บไซต์ www.brainasset.com

## การชำระเงิน

บริษัท ชันเด โชลูชั่นส์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)  
ที่อยู่ 283 ถนนสุรวงศ์ แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500  
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105545017452

เช็คขีดคร่อมสั่งจ่าย บริษัท ชันเด โชลูชั่นส์ จำกัด

โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาสรวงษ์ เลขที่บัญชี 002-2678130

การแจ้งยกเลิก: ผู้สมัครสามารถที่จะยกเลิกการเข้าอบรมได้ ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 15 วัน บริษัทฯ จะหักค่าธรรมเนียม ร้อยละ 10 ของค่าสมัคร และในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 7 วัน บริษัทฯ จะคืนเงินร้อยละ 50 ของค่าสมัคร นอกเหนือจากนี้แล้ว บริษัทฯ จะไม่คืนเงินใดๆ ทั้งสิ้น

หมายเหตุ การจองมีผลเมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้วและโปรดเพิกขใจ Pay-in เพื่อเป็นการยืนยัน