

เทคนิค การใส่ใจบริการ Care



การบริการ “ที่สร้างความพึงพอใจ-ความประทับใจ-ความสุขใจ” ได้นั้น จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้รับ “รู้สึก” ได้ถึงความเต็มใจ ความใส่ใจ และความเข้าใจที่ดีของผู้ให้บริการที่มี “ใจ” ในงานบริการ

หลักสูตรนี้ มุ่งเน้นไปที่การ “พัฒนาใจ” ของผู้ให้บริการว่าทำอะไรเราจะ “ใส่ใจ” ลงไปในทุกกระบวนการของแต่ละกระบวนการบริการได้อย่างเข้าถึงใจผู้รับบริการโดยวิทยากรกระบวนการฝึกปฏิบัติการที่ตกผลึกจากการสะสมประสบการณ์ในงานบริการมากกว่า 25 ปี ในเรื่อง “การบริการด้วยใจ” และ “สร้างประสบการณ์แห่งความประทับใจด้วยเทคนิคการอบรมสมัยใหม่” ให้ผู้อบรมได้ตระหนักและมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบริการไปสู่ความเป็นเลิศได้



วิทยากรผู้บรรยาย

อาจารย์ณัช อุษาคณารักษ์

- นักจิตวิทยาการให้คำปรึกษา
- วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ

อัตราค่าอบรมท่านละ

สมาชิก 2,500 บาท +VAT 175 รวม 2,675 บาท

บุคคลทั่วไป 2,800 บาท +VAT 196 รวม 2,996 บาท

ชำระเงินก่อนวันที่ 12 ส.ค. 2560 ลด 300 บาท

วันเสาร์ที่ 19 สิงหาคม 2560

เวลา 09.00 - 16.00 น. (ลงทะเบียน 08.30 น.)

สถานที่ ห้องฝึกอบรม

บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

- เจ้าหน้าที่ขายเพื่องานบริการ
- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
- เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์
- เจ้าหน้าที่บริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- ผู้สนใจทุกท่านที่ “ใส่ใจ” ในการบริการ

หัวข้อการฝึกอบรม

1. กิจกรรมเปิดใจ “Service Mind” (Workshop)
2. แนวคิดการบริการสมัยใหม่
3. ความหมายและความสำคัญของการใส่ใจในการบริการ (CARE)
4. เจาะใจพฤติกรรมเพื่อสร้างการบริการจากใจ (Workshop)
 - เจาะลึกความคาดหวังของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจ
 - มาตรฐานการบริการ
 - พฤติกรรมการบริการด้วยใจ
 - พัฒนานบุคลิกภาพเพื่อสร้างความประทับใจ
5. แบบวิเคราะห์พฤติกรรมบริการบริการด้วยใจ? (Workshop)
6. กระบวนการบริการด้วยใจ
7. กลยุทธ์สร้างสรรค์การใส่ใจบริการ (Workshop)
 - ทักษะจิตด้านบวกในการบริการสร้างได้จากใจ
 - การสร้างสัมพันธ์ภาพด้วยใจในงานบริการให้ถึงใจ
 - การสื่อสารด้วยใจเพื่อการบริการอย่างมีคุณค่า
 - การจัดการข้อร้องเรียนด้วยใจเพื่อคุณภาพลักษณ์การบริการ
8. คลินิกบริการเพื่อพัฒนาใจบริการเป็นรายบุคคล (Workshop)
9. ฝึกปฏิบัติการบริการด้วยใจ (Workshop : CARE)

รูปแบบการฝึกอบรม

สร้างสรรค์บรรยากาศการฝึกอบรมอย่างมีความสุข ความสนุก มุ่งสู่สาระการเรียนรู้ด้วยการฝึกปฏิบัติการและให้ผู้อบรมมีส่วนร่วมตลอดคาบอบรม (Edutainment)

วิธีการฝึกอบรม

- การบรรยาย/การอภิปราย/การระดมสมอง/ การสาธิต/การฝึกปฏิบัติ
- กรณีศึกษาการบริการ/การแสดงบทบาทสมมติ/สถานการณ์จำลอง
- เกมและกิจกรรมการเรียนรู้การบริการ
- แบบวิเคราะห์พฤติกรรมบริการด้วยใจ

หลักสูตรฝึกอบรม เทคนิคการใส่ใจบริการ Care

1. ชื่อ-นามสกุล.....	2. ชื่อ-นามสกุล.....
ตำแหน่ง.....	ตำแหน่ง.....
E-mail.....	E-mail.....
มือถือ.....	มือถือ.....
ชื่อและที่อยู่บริษัทสำหรับออกไปกำกับภาษี	
บริษัท.....	เลขประจำตัวผู้เสียภาษี..... สาขา.....
ที่อยู่.....	
ประเภทธุรกิจ.....	โทรศัพท์..... ต่อ..... โทรสาร.....
ผู้ติดต่อ.....	E-mail..... มือถือ.....

โอนเงิน หรือเช็คขีดคร่อมในนาม บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด หรือ HR Center Co., Ltd.

- ธนาคารกรุงเทพ สาขาสี่แยกบางนา บัญชีกระแสรายวัน เลขที่ 2403005727
- ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาศรีนครินทร์ (กรุงเทพกรีฑา) บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 0802359647
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สาขานนทบุรี-กรุงเทพกรีฑา บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 3071269091

1. บริษัทขอสงวนสิทธิ์ในการเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่มหากมีค่าธรรมเนียมในการโอนเงินเกิดขึ้น

2. ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน (ถ้ามี) ผู้โอนเงินต้องเป็นผู้ชำระค่าธรรมเนียมเอง

- กรณีชำระเงินล่วงหน้า กรุณา Fax สำเนาใบโอนเงิน โดยระบุชื่อบริษัท ชื่อหลักสูตร พร้อมเอกสารหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% มาที่บริษัทก่อนวันฝึกอบรม
- เอกสารหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% กรุณานำมาในวันฝึกอบรม มิฉะนั้น จะต้องชำระค่าฝึกอบรมเต็มจำนวน
- บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด 52/37 ซอยกรุงเทพกรีฑา 15 ถนนกรุงเทพกรีฑา แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250 เลขที่ประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก 0105540023934

หมายเหตุ กรณียกเลิกการเข้าฝึกอบรมกรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันฝึกอบรม มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าฝึกอบรม