



OKR TRAINING

บริษัท โอเคอาร์ เทรนนิ่ง จำกัด (สำนักงานใหญ่) เลขประจำตัวผู้เสียภาษี : 0 1055 64056 23 9
 108/158 ซอยเพชรเกษม 108 ม.โกลدن ทาวน์ เพชรเกษม แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160
 www.okrtrainingthai.com Email : info.okrtraining@gmail.com Tel : 082-4119654 , 094-4294260

หลักสูตร เทคนิคการบริการเหนือความคาดหมายอย่างมืออาชีพ (Service Techniques Beyond Expectation)

หลักการและเหตุผล (Introduction)

ปัจจุบันทุกองค์กรมีความสามารถในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพเพื่อให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยการสรรหาเครื่องมือที่ทันสมัย วางระบบภายในที่มีคุณภาพ และคัดเลือกเทคโนโลยีที่มีมาตรฐาน สิ่งเหล่านี้ทุกองค์กรล้วนสามารถหาได้จากกาใช้เงินทุกขององค์กร แต่กว่าจะมีอีกหนึ่งปัจจัยที่ลูกค้ามีความคาดหวังอยากจะได้รับจากการซื้อสินค้าหรือการใช้บริการขององค์กร คือ การบริการที่ดี มีมาตรฐาน และมีความเป็นมืออาชีพ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เชื่อใจ ไว้ใจ และตัดสินใจกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการขององค์กรซ้ำอีกครั้งอย่างแน่นอน

หลักสูตร เทคนิคการบริการเหนือความคาดหมายอย่างมืออาชีพ (Service Techniques Beyond Expectation) เน้นการปรับเปลี่ยนกระบวนความคิดในการทำงานด้านบริการ อีกทั้งยังเน้นการเรียนรู้เทคนิคต่าง ๆ ที่จำเป็นในการให้บริการลูกค้า พร้อมทั้งทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความอบอุ่นตั้งแต่ยังไม่ได้ใช้บริการ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเยี่ยมกับลูกค้าที่ใช้บริการ โดยมีการบริการที่แตกต่างเหนือคู่แข่ง และสามารถทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทัศนคติที่ดี และได้มุมมองใหม่ ๆ เกี่ยวกับงานบริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้กลยุทธ์ เทคนิค และเข้าใจบทบาทการให้บริการอย่างมืออาชีพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้และแก้ไขปัญหาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติผู้เข้าอบรม (Target Participants)

- ผู้จัดการ / หัวหน้างาน / ผู้เตรียมความพร้อมเป็นหัวหน้างาน
- ผู้ที่ทำงานด้านงานบริการลูกค้า
- ผู้ที่สนใจพัฒนาตนเองด้านงานบริการ

รูปแบบการอบรม (Methodology)

- การบรรยาย 40%
- กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 50%
- กรณีศึกษา 10%

วิทยากรบรรยาย (Lecturer)

- อาจารย์กัทธอนก เอี่ยมปัญญาสกุล

ระยะเวลาอบรม (Period)

- 1 วัน (6 ชั่วโมง)

หมายเหตุ กำหนดการอบรมและรูปแบบการอบรมอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสมของบริษัทผู้เข้าอบรม