

หลักสูตร บริการด้วยใจ และลูกค้า เป็นศูนย์กลาง

Service Mind and
Customer Centric



พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล
วิทยาการ



ความรู้ประโยชน์ ที่ผู้เรียนจะได้รับ

เพื่อเป็นการสร้างทัศนคติของ
การทำงานด้านการขายและบริการ
เข้าใจความหมายของคำว่า “ลูกค้า”
ผู้ได้อบรมจะได้รับการปลูกฝังทัศนคติ
ที่ดีต่อการบริการลูกค้า รวมทั้งมีความรู้
ความเข้าใจถึงพื้นฐานการให้บริการที่ดีที่
จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำเอาสิ่งที่ได้เรียนรู้และฝึก
ปฏิบัติไปใช้ในการทำงานขาย และการบริการลูกค้าได้จริง

เหมาะกับใคร

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า / เจ้าหน้าที่ขาย /
เจ้าหน้าที่ภายในองค์กร / ผู้จัดการ ผู้บริหาร /
เจ้าของธุรกิจ / ผู้สนใจทั่วไป

“เป็นการเปิดมุมมองของลูกค้าให้ผู้เรียนได้
เข้าใจถึงความคิดความรู้สึกของลูกค้าและสามารถ
ให้บริการลูกค้าด้วยทัศนคติที่จริงจังที่เอาใจใส่ต่อ
ลูกค้า และมีความกระตือรือร้นในหน้าที่ๆปฏิบัติ
ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงาน ของเจ้าหน้าที่
ผู้ดูแลลูกค้า ไม่ว่าจะเป็งานขาย และงานบริการ
ลูกค้า”

CONTACT US



สถาบันฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบ

ประวัติวิทยากร

- ที่ปรึกษาธุรกิจและการบริการมากกว่า 100 องค์กร อาทิเช่น SCG ปตท. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา Kingpower พุดชา LPN Ananda ททท.
- วิทยากร บรรยายให้แก่องค์กร มากกว่า 1,000 องค์กร
- ประธานคณะผู้บริหารด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ บริษัท ดี อิมเพรสชั่น คอนซัลแทนท์ จำกัด
- ที่ปรึกษาธุรกิจ องค์กร และบุคลากร ในองค์กรรัฐและเอกชน
- การบริหารคุณภาพบริการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (AIS)
- วิทยากรที่ปรึกษา สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- Certificated Young Digital CEO #1 - Digital Economy Promotion Agency (DEPA)
- Certificated Development Administrator in Digital Era by National Institute Development and Administrative (NIDA) (DAD #3) & Best Student Award
- Certificate Institute of security psychology, National Defense Studies Institute. Thai Armed Forces Headquarters (ISP NDSI RTARF) Class.no. 117
- Certificated Multicountry Observational Study Mission on Customer Relationship Management (CRM) / SEOUL KOREA by Asian Productivity Organization & Korea Productivity Center
- Certificated Consultant - Japan Productivity Center, Tokyo Japan
- Certificated Consultant - Asian Productivity Organization, Tokyo Japan
- ผู้แต่งหนังสือด้านการบริการที่เป็นเลิศ 9 เล่ม เช่น คัมภีร์ COACH ธุรกิจ เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ



The Impression Training Co.,Ltd.

TEL. 02-921-7291 / 085-502-7921 / 090-952-0441

E-mail : imp@impressionconsult.com / imp1@impressionconsult.com

www.impressionconsult.com

● เนื้อหาหลักสูตร

เนื้อหาหลักสูตร

เวลา	รายละเอียด
09.00 - 10.30 น.	<ul style="list-style-type: none">• แนวคิดการทำงานบริการ• กลยุทธ์ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric)• กรณีศึกษา : องค์กรชั้นนำที่ใช้กลยุทธ์ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
10.30 - 10.45 น.	Break
10.45 - 12.00 น.	<ul style="list-style-type: none">• ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า• Workshop: ความต้องการของลูกค้า• ช่วงเวลาแห่งความเป็นจริง (The moment truth)
12.00 - 13.00 น.	Lunch
13.00 - 14.30 น.	<ul style="list-style-type: none">• จุดสัมผัส (Touch Point)• Workshop:จุดสัมผัส• มุมมองคิดบวกคนทำงานบริการ
14.30 - 14.45 น.	Break
14.45 - 16.00 น.	<ul style="list-style-type: none">• พื้นฐานการให้บริการลูกค้าที่เป็นมาตรฐาน(Service Standard)• เทคนิคการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า• วิธีการรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นขณะให้บริการ