

## PUBLIC ONLINE TRAINING

# การให้บริการที่เป็นเลิศ สู่ความประทับใจ CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE



### CHECKLIST



อบรมออนไลน์สด ผ่าน ZOOM วันที่ 2 ธันวาคม 2569 เวลา 9.00 – 16.00 น.

วิทยากรโดย อาจารย์ โภภินทร์ เมืองจันทร์

### ความสำคัญ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานขาย งานประชาสัมพันธ์ งานบริการหลังการขาย เป็นต้น และเช่นกัน เบื้องหลังความล้มเหลวเกือบทุกงาน หรือการตีจากไปของลูกค้า ก็มาจากการให้บริการที่ไม่ดี ไม่เป็นที่ประทับใจ ดังนั้น หากสามารถให้บริการได้อย่างดีเลิศ ผู้รับบริการเกิดความชื่นชมประทับใจ ก็จะส่งผลต่ออย่างยิ่งให้กับชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านการบริการที่เป็นเลิศ อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จและเป็นจุดแข็งอย่างยิ่งขององค์กร

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการปรับทัศนคติและสร้างจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการและหน้าที่ความรับผิดชอบ
2. เพื่อให้มีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า สามารถดูแลและปฏิบัติต่อลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ
3. เพื่อให้รู้หลักการให้บริการที่ดีและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ
4. เพื่อเป็นการสร้างสรรค์งานบริการให้เกิดประสิทธิภาพและยั่งยืน รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
5. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้สำหรับการบริการในทุกสถานการณ์

## หัวข้อการอบรม

1. **อุปกรณ์...การให้บริการที่เป็นเลิศ**
  - ลูกค้าคือใคร...??? ความคาดหวังของลูกค้า
  - ประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการบริการที่ดีของเรา
  - เข้าสู่โหมด...จุดเปลี่ยนความคิด การปรับทัศนคติเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ
2. **การคิดอย่างมีจิตบริการ**
  - ทัศนคติเชิงบวก อารุหลับนักบริการ
  - เทคนิคการสร้างหัวใจบริการ
  - กลยุทธ์ทำให้ลูกค้าได้รับของขวัญพิเศษจากเราเสมอ สร้างสรรค์งานบริการดีๆ
3. **รู้ซึ่ง “การบริการ (Service)”**
  - องค์ประกอบของระบบการบริการเป็นเลิศ
  - ความหมายที่แท้จริงของ Customer Centricity
  - การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ Service Excellence
  - ความแตกต่างระหว่างการสร้างความพอใจ กับ ความประทับใจ
  - เทคนิคการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าแบบยั่งยืน
4. **เทคนิคและทักษะเพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศ**
  - บุคลิกภาพ กิริยา มารยาท เพื่อสร้างความประทับใจ
  - เทคนิคการใช้น้ำเสียงและภาษากายในการสื่อสาร
  - การพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า
  - มนุษย์สัมพันธ์กับหลักการบริการด้วยหัวใจ
  - การสร้างเสน่ห์ให้ตนเองด้วยการต้อนรับและการบริการที่ดีเยี่ยม

## รูปแบบการอบรม

- ✓ บรรยาย ให้ความรู้ความเข้าใจเชิงลึก ชมวีดิทัศน์ กรณีศึกษา กิจกรรมประกอบการอบรม ให้นำไปประยุกต์สู่การทำงานจริง  
ถาม ตอบ ทุกคำถาม , สรุปประเด็นเชื่อมโยงสู่งานที่ทำ

## สิ่งที่ผู้เข้าอบรมจัดเตรียมไว้

โปรแกรม Zoom สำหรับผู้เข้าอบรม ลงไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ , Notebook หรือ Smartphone (โปรแกรม Zoom สามารถดาวน์โหลดฟรี ใช้งานฟรี ลงได้ทั้งใน Notebook และ Smartphone) หรือเข้าใช้งานโดยตรงที่เว็บ <https://zoom.us/join>

## อัตราค่าอบรมสัมมนา

- ✓ อัตราค่าอบรมปกติ = 4,200.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
- ✓ กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5% จาก 4,200 บาท = 3,990 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)

## อัตราค่าบริการดังกล่าวรวม

1. ไฟล์เอกสารประกอบการอบรม และ Link รหัสเข้าห้องอบรม Zoom จัดส่งให้ทางอีเมล ก่อนวันอบรม
2. ไฟล์ใบรับรองการอบรม (E-Certificate) สำหรับผู้เข้าอบรมทุกท่าน จัดส่งให้หลังวันอบรมทางอีเมล



### อ. โกมินทร์ เมืองจันทร์

วิทยากรและที่ปรึกษา ด้านกลยุทธ์การบริการ/การขายและตลาด  
การพัฒนาบุคลากร/การสื่อสาร/การจัดการลูกค้าสัมพันธ์/  
การบริการ“Super Admin” & เลขานุการ/การสร้างแรงจูงใจ/  
เทคนิคการสอนงาน / หัวหน้างาน ภาวะผู้นำ การสร้างทีม

#### ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด (บธ.บ.) INTER-TECH COLLEGE (LIT)
- วุฒิบัตร การพัฒนาสัมพันธ์เครือข่ายความมั่นคง ระดับผู้บริหาร (พคบ.) รุ่นที่ 12
- วุฒิบัตร นักบริหารงานบุคคลขั้นสูง รุ่น 3 สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- วุฒิบัตร ที่ปรึกษามาตรฐานแรงงานไทยมีอาชีพในสถานประกอบกิจการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- วุฒิบัตร ที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์ รุ่นที่ 206 สภาองค์กรนายจ้างผู้ประกอบการค้าและอุตสาหกรรมไทย
- ประกาศนียบัตร “การเสริมสร้างแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบกิจการ” กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- ประกาศนียบัตร ที่ปรึกษาทางธุรกิจ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- ประกาศนียบัตร จากสถาบันพัฒนาบุคลากร จอห์น โรเบิร์ต พาวเวอร์
- ประกาศนียบัตร “พิธีกรมืออาชีพ” จาก MCOT ACADEMY | บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน)

#### ตำแหน่งปัจจุบัน

- ที่ปรึกษามาตรฐานแรงงาน มรท. 8001-2563 เลขทะเบียน C-TLS-124 สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน กสร.
- ที่ปรึกษาด้านแรงงานสัมพันธ์ เลขใบอนุญาตทะเบียน 191/2565 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- ที่ปรึกษามาตรฐานอุตสาหกรรมเอส (มอก.เอส)
- กรรมการผู้จัดการ/ที่ปรึกษาด้านกฎหมายแรงงาน บริษัท โก อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด
- ที่ปรึกษาอาวุโส ส่วนงานทรัพยากรบุคคลและธุรการ บริษัท เอชเจเค อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด, ส่วนงานการตลาดและสื่อสารองค์กร บริษัท พี.ดี.วิลเลจ จำกัด, ส่วนงานการตลาดและบริการ บริษัท ภูลิน เทคโนโลยี จำกัด
- ที่ปรึกษาฝ่ายบริหาร ส่วนงานการขายและการตลาด บริษัท นววิมล จำกัด
- วิทยากรอาวุโส บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด
- อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัย และวิทยากรบรรยายให้กับภาครัฐและเอกชนหลายแห่ง

#### ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจศูนย์โชว์รูมรถยนต์ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และงานนิติบุคคล
- ที่ปรึกษาด้านการขายและการตลาด บริษัท คีร์วาริ จำกัด , บริษัท ฟรานซิฟานี หัวหิน จำกัด
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท โตโยต้า ดีเยี่ยม จำกัด, บริษัท ชันเทค (ไทยแลนด์) จำกัด, บริษัท โกร์ไทย (ไทยแลนด์) จำกัด
- ผู้บริหารระดับสูงในภาคธุรกิจโรงแรม / รีสอร์ท ชั้นนำหลายแห่ง เช่น ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด บจก. รวิวาริน, บจก. เดอะเดวา เกะช้าง บจก.หาดเจ้าสำราญ , ผู้จัดการทั่วไป โรงแรม กิจตรงวิวัล รีสอร์ท, โรงแรม โบนัส ชิโนส์
- ผู้บริหารในภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เช่น ผู้จัดการทั่วไป บริษัท บ้านสวนพฤษภา จำกัด, บริษัท ศรีรุ่งสุขจินดา จำกัด, ผู้อำนวยการฝ่ายขาย บริษัท เซ็คอินท์ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด



We're here to support your **Success**

## ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

---

ชื่อผู้ติดต่อ

---

ชื่อบริษัท

---

สำนักงานใหญ่

สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

---

ที่อยู่ออก ใบกำกับภาษี

---

---

การชำระค่าอบรม

ชำระก่อนล่วงหน้าเพื่อรับส่วนลด 5%

ชำระอัตราปกติ

เบอร์โทรศัพท์

---

อีเมล

---

รายชื่อ / ตำแหน่งงานผู้เข้าอบรม

1. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

---

2. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

---

3. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

---

การสำรองที่นั่ง (สามารถสมัครผ่าน 3 ช่องทาง ตามที่ท่านสะดวก)

1. ส่งใบสมัครมาที่ อีเมล : [vickktraining@gmail.com](mailto:vickktraining@gmail.com)

2. สมัครผ่านเว็บไซต์ [www.vickktraining.com](http://www.vickktraining.com)

3. สมัครผ่าน Line ID : [@vickktraining](https://www.line.me/@vickktraining)

❖ โทรศัพท์สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ที่ โทร. : 02-7895644 กด 1 และ 095-3691591

การชำระเงิน: \* สามารถชำระผ่านบัตรเครดิตในอัตราค่าอบรมปกติ / โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีธนาคาร

ในนาม บริษัท บุญเน่ บิสซิเนสชั่น จำกัด บัญชีออมทรัพย์ ดังนี้

✓ ธนาคารกสิกรไทย สาขา ตลาดดวงศกร สายไหม เลขที่บัญชี 049-1-34260-9

✓ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา มีนบุรี เลขที่บัญชี 109-243809-5

ผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย บริษัท บุญเน่ บิสซิเนสชั่น จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105549026812

17/24 ม ปรินยู รามอินทรา.- วัชรพล ช วัชรพล.2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ10230