



โครงการฝึกอบรมสัมมนาหลักสูตร

## การสร้างความปลอดภัยให้ลูกค้า

นำเสนอโดย



สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

โทร 0 2736 0408, 0 2038 3121, 0 2736 1035 แฟกซ์ 0 2736 0050



## High Performance Series

### หลักสูตร “การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า”

โครงการฝึกอบรมเพื่อสร้างนวัตกรรมการบริการลูกค้าแบบเกินความคาดหวัง  
(Innovation Exceeding Customer's Expectation Training Program : Workshop)  
โดยใช้เกมการบริหารสลับการบรรยาย (Management Games and Short Lecture)  
ระยะเวลาฝึกอบรม/สัมมนา 1 วัน

#### หลักการและเหตุผล

สินค้า การขาย และการบริการ คือ สามเสาหลักที่มีอาจแยกจากกันได้ ธุรกิจที่ดีต้องมีความเชื่ออาทรต่อลูกค้า และความเชื่ออาทรนั้นแสดงออกตรงที่การให้บริการ ซึ่งธุรกิจที่ดีต้องมีสินค้าที่ดีและเหนืออื่นใดต้องมีบริการที่ดีด้วย เพราะด้วยบริการที่ดีนี้เองธุรกิจจึงจะสามารถพัฒนาให้มีศักยภาพถึงจุดสูงสุดได้สมดังแนวคิดที่ว่า “ คุณภาพบริการนำการขาย ” จะช่วยให้ธุรกิจและองค์กร อยู่รอด อย่างรุ่งเรือง และยั่งยืน โดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์และธุรกิจไร้พรมแดน ธุรกิจที่มีคุณภาพบริการเป็นเลิศเท่านั้นที่จะอยู่ได้และเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง หลักสูตรฝึกอบรมนี้จึงมุ่งเน้นการให้แนวคิด หลักการ วิธีการ และความตระหนักในการให้บริการเพื่อช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะการบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินการใดๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาครัฐและธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการซื้อซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม เพิ่มลูกค้าใหม่ ซึ่งการบริการที่ดีนี้จะช่วยรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมา ผู้บริหารจะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการ (Needs) และความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้าที่หวังจะได้รับคือ สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ดังปรัชญาขององค์กรที่ชนะในการแข่งขันด้วยคุณภาพบริการ คือ “การบริการที่มีคุณภาพจะต้องเกิดจากผู้ที่มีคุณภาพให้บริการ”

#### วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับศิลปะการติดต่อประสานงาน และเทคนิคการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าอันจะนำมาซึ่งความประทับใจ กลับมาใช้ บริการอีก และบอกต่อบุคคลอื่น
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าน และองค์กรในอันจะช่วยปรับเปลี่ยนทัศนคติ วิธีการทำงานให้ประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนมีจิตสำนึกที่ดีเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานที่ทำหน้าที่ต้อนรับและให้บริการ

## เป้าหมายของโครงการ

ผู้ผ่านการฝึกอบรม/สัมมนา หลักสูตร “การให้บริการลูกค้าแบบเกินความคาดหวัง” สามารถเรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเองถูกต้องชัดเจนมากยิ่งขึ้น มีความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ และทัศนคติที่จำเป็นสำหรับพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการ ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานด้านการให้บริการให้ได้มาตรฐานแบบมืออาชีพ

## รายละเอียดหลักสูตรเนื้อหาวิชา

### 1. ความหมาย ความสำคัญ และความจำเป็นของการบริการ “คุณภาพบริการนำการขาย”

- ความสำคัญและความจำเป็นของการมีคุณภาพการให้บริการที่ดี
- จะเกิดอะไรขึ้นเมื่อลูกค้าจะไม่พอใจ
  - วงจรแห่งชัยชนะเพราะมีบริการที่ดี
  - คุณสมบัติ 10 ประการขององค์กรที่จัดว่ามีบริการที่เป็นเลิศเหนือคู่แข่ง

### 2. การพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการต้อนรับและการบริการ

- การเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
- ทัศนคติ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพที่ต้องพัฒนาสำหรับผู้ทำหน้าที่บริการ
- การสร้างและพัฒนาทีมงานบริการ
- การสื่อสารเพื่อบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- เทคนิคการประสานงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ
- ขั้นตอนการบริการเพื่อเสริมสร้างความประทับใจ (Service Steps)

### 3. ศิลปะในการต้อนรับและให้บริการเพื่อให้ธุรกิจเป็นเลิศ

- กฎเกณฑ์สำคัญในการให้บริการที่เป็นเลิศเหนือคู่แข่งภายใต้สภาวะการแข่งขัน
  - สามเหลี่ยมแห่งคุณภาพการบริการ (Service Triangle)
  - น้ำตกสามหลั่นแห่งความสำเร็จด้านบริการ
  - สามเหลี่ยมแห่งการบริการภายใน
  - การตรวจและติดตามคุณภาพงานบริการ (S Q A)
- วิธีปฏิบัติในการบริการที่ประสบความสำเร็จ
  - แผน 15 ขั้นตอนในการพัฒนาคุณภาพบริการ
  - กิจกรรม 5 G กับการปรับปรุงคุณภาพการบริการ
  - หลักการ 3 E (The Triple Es) เพื่อคุณภาพบริการ
- การจัดทำขั้นตอนการไหลของงานบริการลูกค้า (Work Flow) แบบง่าย

### 4. มารยาทและเทคนิคการใช้โทรศัพท์ในงานบริการ

- ภาษา น้ำเสียง และความรู้สึกที่แปลความหมายได้จากการโทรศัพท์
- มารยาทและซึ่งควรปฏิบัติในการใช้โทรศัพท์
- เทคนิคการโทรออก รับเข้า และโอนสายโทรศัพท์

5. มาตรการในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการโดยยึดหลัก 4E
6. มาตรฐานในการต้อนรับและให้บริการด้วยเกณฑ์วัดมาตรฐานพฤติกรรมที่พึงประพฤติปฏิบัติ 8 ประการ
7. เกณฑ์วัดพฤติกรรมที่พึงประพฤติปฏิบัติตามมาตรฐานการต้อนรับและให้บริการ
8. กิจกรรมระดมสมองเพื่อสร้างวัฒนธรรม (Culture) / คุณค่า (Value) และมาตรฐานการประพฤติปฏิบัติที่พึงประสงค์ในงานบริการ (Conduct Code)

### ระยะเวลา / สถานที่ฝึกอบรม/สัมมนา

ระยะเวลาการอบรม 1 วัน ภายในบริษัท หรือนอกสถานที่

### วิทยากรผู้นำสัมมนา อาจารย์ภู่วัสมิง กองเกิด และทีมงาน

ผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างวัฒนธรรมและคุณค่าองค์กร การบริหารการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาผู้นำองค์กรยุคใหม่ การผ่าตัดองค์กรด้วย DNA และการทำงานเป็นทีม

- ประสานกรรมการบริหารอุทยานการเรียนรู้เกษตรศาสตร์ (KU Learning Resort)
- ประสานกรรมการบริหารบริษัท โรงแรมเดอะกรีนแลนด์ รีสอร์ท จำกัด
- ประสานกรรมการบริหารกลุ่มบริษัทในเครือวิชั่นกรุ๊ป (VisionGroup)
- กรรมการและผู้อำนวยการ HRD Designer (Thailand) Institute
- สถานที่ที่ปรึกษาโรงแรมวังสวนสุนันทา แห่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- อาจารย์พิเศษสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ และมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต



อาจารย์ ภูว์สมิง กองเกิด

ผู้เชี่ยวชาญการฝึกอบรมแนวพฤติกรรมศาสตร์ และเกมการบริหารสลับการบรรยาย

#### การศึกษา

- ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาชุมชน มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ปริญญาโท สาขาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- กำลังศึกษาปริญญาเอก สาขาการพัฒนาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

#### ประวัติการทำงาน

- หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร บริษัท โซโก้ (ประเทศไทย) จำกัด
- ผู้จัดการศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท อิตัลไทยอุตสาหกรรม จำกัด
- ผู้จัดการฝ่ายบุคคลและบริหาร บริษัท สยามเพรสแมเนจเม้นท์ จำกัด
- บริษัทในเครือธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- สร้างหลักสูตรและบรรยายในโครงการแปรสภาพรัฐวิสาหกิจการบริหารการเปลี่ยนแปลง และการออกจากระบบราชการให้กับองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย องค์การเภสัชกรรม ธนาคารแห่งประเทศไทย การเคหะแห่งชาติ กรมที่ดิน และจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย

#### ปัจจุบัน

- วิทยากร และที่ปรึกษา บริษัท เทรนนิง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส จำกัด
- กรรมการผู้จัดการ Hi Print and Modern Graphics Co., Ltd.
- ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมภาพพจน์องค์การ Pro image Promotion Center
- กรรมการบริหาร Digital Zone Production Co., Ltd.
- อาจารย์พิเศษสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และเอกชนหลายแห่ง เช่น มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นต้น
- ที่ปรึกษาด้านการออกแบบและวางแผนทรัพยากรมนุษย์ และการออกแบบระบบการบริการให้กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนมากกว่า 21 หน่วยงาน
- วิทยากรผู้มีชื่อเสียงบรรยายให้กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนมากมายหลายแห่ง

## ลูกค้าที่เคยใช้บริการบางส่วน

### หน่วยงานราชการ / รัฐวิสาหกิจ

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย  
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย  
โรงพยาบาลศิริราช  
โรงพยาบาลอนันตมหิตล  
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย  
สำนักงานเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ  
การเคหะแห่งชาติ  
บริษัท อสมท. จำกัด (มหาชน)  
สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล  
กรมสรรพากร

### ธนาคาร / สถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย  
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)  
ธนาคารอาคารสงเคราะห์  
ธนาคารออมสิน  
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)  
บริษัท เงินทุนธนชาติ จำกัด (มหาชน)  
บริษัท หลักทรัพย์ไทยพาณิชย์ จำกัด  
บริษัท จีอี แคปปิตอล (ประเทศไทย) จำกัด  
สมาคมประกันวินาศภัย  
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

### โรงพยาบาล

โรงพยาบาลกรุงเทพ  
โรงพยาบาลสมิตเวช  
โรงพยาบาลปิยะเวท  
โรงพยาบาลเปาโล (ทุกเครือข่าย)  
โรงพยาบาลไทยนครินทร์

### ภาคเอกชน

บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด  
บริษัท สยามโตโยต้า อุตสาหกรรม จำกัด  
บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)  
บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด

### ภาคเอกชน

บริษัท จอห์นสัน แอนด์ จอห์นสัน จำกัด  
บริษัท ไพรซ์วอเตอร์เฮาส์ คูเปอร์ส จำกัด  
บริษัท แคตเบอร์รี่ ออโต้ (ประเทศไทย) จำกัด  
บริษัท กรุงเทพวิทยุและโทรทัศน์ จำกัด (ช่อง7)  
บริษัท น้ำตาลมิตรผล จำกัด  
บริษัท ดีทีแอสเอ็ม จำกัด (DKSH Thailand)  
บริษัท โคห์เลอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)  
บริษัท โพรโมสท์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)  
บริษัท โอลิมเปียไทย จำกัด  
บริษัท รอยแอลเฮาส์ จำกัด  
บริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด  
บริษัท เอ็นซี เฮาส์ซิง จำกัด  
บริษัท ดาต้าไอที จำกัด  
บริษัท ริชมอนด์ (บางกอก) จำกัด  
บริษัท เพอร์มอด ริคาร์ด ประเทศไทย จำกัด  
บริษัท บุญรอด บริวเวอรี่ จำกัด  
บริษัท เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ จำกัด (มหาชน)  
บริษัท เอ็มเค เรสทัวร์องค์ จำกัด  
บริษัท เจริญโภคภัณฑ์ จำกัด และบริษัทในเครือ  
บริษัท สหพัฒนาปิบูลย์ จำกัด และบริษัทในเครือ  
บริษัท พรูเด็นเชียน ทีเอส ไลฟ์ จำกัด  
บริษัท โมโตโรล่า ประเทศไทย จำกัด  
บริษัท ชไนเดอร์อีเล็คทริก จำกัด  
บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)  
บริษัท อีสเอเชียติก ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)  
บริษัท บางกอกฮิตาชิเอลิเวเตอร์ จำกัด  
บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน)  
บริษัท เซลล์แห่งประเทศไทย จำกัด  
บริษัท ฟรีโต-เลย์ ประเทศไทย จำกัด  
บริษัท สยามไวน์เนอร์รี่ จำกัด  
บริษัท แมคโคออฟฟิต จำกัด  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)  
บริษัท จอห์นสัน แวกซ์ โปรเฟสชั่นแนล จำกัด  
บริษัท ไทยเพรสซิเดนทส์ฟู้ด จำกัด  
บริษัท บางจากการปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)  
บริษัท บุญรอดเทรดดิ้ง จำกัด  
บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)  
บริษัท ลีอกซ์เลย์ เทรดดิ้ง จำกัด  
บริษัท อาดั้มส์ (ประเทศไทย) จำกัด