

หลักสูตร Service mind ยกระดับการบริการให้เหนือชั้น

DOUBLE MISSION TRAINING



หลักการและเหตุผล

ในสถานการณ์ปัจจุบันจะเห็นได้ว่า การทำงานด้านบริการ คือการทำงานร่วมกับบุคคลหลุมุมมากและหลากหลายทางความต้องการและต้องสามารถตอบโต้ทุกความต้องการเหล่านั้นด้วยบริการที่มีได้ การบริการในปัจจุบันต่างหย่อนยานขาดการใส่ใจในความรู้สึกให้บริการ อีกทั้งลูกค้าในปัจจุบันก็มีความเปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างมาก องค์กรจึงต้องสรรหาวิธีในการแก้ไขปัญหาที่จะทำให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีที่สุด เพื่อที่คนจะได้หันมาให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยเทคนิคการบริการ

ดังนั้นหลักสูตร Service mind ยกระดับการบริการด้วยจิตบริการ จึงเปรียบเสมือนเข็มทิศที่ชี้ทางออกซึ่งจะทำให้พนักงานบริการได้เรียนรู้ทั้งเทคนิคและวิธีการในการบริการลูกค้าอย่างประทับใจรวมถึงวิธีการคิดบวก ซึ่งทำให้พนักงานคิดและตระหนักถึงมุมมองในฐานะลูกค้าและมีความเข้าใจถึงการบริการที่เข้าถึงและลงตัวสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดไป

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาความรู้พื้นฐานในด้านการบริการ และแนวทางในการให้บริการสำหรับ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการบริการที่ดีเลิศ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถให้บริการที่ดีเลิศกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาทักษะการบริการลูกค้าและการตอบสนองที่ตรงใจ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถบริหารอารมณ์ของตนเองในขณะที่ให้บริการได้อย่างมืออาชีพ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมนำเทคนิคที่ได้รับไปต่อยอดการบริการให้เกิดความประทับใจที่เหนือความคาดหมาย

หลักสูตร Service mind ยกระดับการบริการให้เหนือชั้น

DOUBLE MISSION TRAINING

หัวข้อการบรรยาย

9:00-10:30

- งานบริการและความสำคัญของนิยามบริการที่องค์กรควรตระหนัก
- เข้าใจความเป็นลูกค้า
- บริการที่จริงใจแตกต่างอย่างไรกับบริการทั่วไปอย่างไร
- ลูกค้าและความคาดหวัง ในการรับบริการ
- บริการพื้นฐานที่ควรปฏิบัติอย่างมืออาชีพ
- Workshop ทดสอบมุมมองในการให้บริการกับเหตุการณ์ตรงหน้า

10:45-12:00

- กฎการบริการด้วยใจ Service mind
- หลักการบริการ แบบคิดถึงผู้อื่น
- Case Study การสร้างมุมมองการคิดถึงผู้อื่นด้วยใจบริการ
- Sharing จิตบริการที่เข้าถึงลูกค้า
- Workshop ทดสอบจิตบริการในการคิดถึงผู้อื่น

13:00-14:30

- ระดับบริการที่สร้างด้วยหลักการ Life Balance
- Service mind ไปสู่ Service Acting แนวคิดที่ดีสู่การแสดงออกที่ดีต่อผู้อื่น
- บุคลิกภาพและการสื่อสารที่ดี
- เทคนิคการใช้สื่ที่ดีกับลูกค้า
- หลักการสร้างบริการที่ดีได้จากการคิดเพื่อผู้อื่น
- Workshop ยกระดับบริการให้ลูกค้าประทับใจ

14:45-16:00

- ลูกค้าที่ไม่พึงพอใจคือ สิ่งที่เราไม่อยากจะให้เกิด
- การประสานรอยต่อในการบริการที่แข็งแกร่งภายในสู่ภายนอก
- ศิลปะการรับมือปัญหาและการสร้างความประทับใจ

หลักสูตร Service mind ยกระดับการบริการให้เหนือชั้น

DOUBLE MISSION TRAINING

วิทยากร

อาจารย์ประเสริฐ สุกโพนุลย์กุล

ผู้เชี่ยวชาญด้านการขาย, การบริการ
และพัฒนาทักษะการทำงาน

ประวัติการศึกษา

Master of Business Administration
(M.B.A): Marketing

Bachelor of Science Program (B.Sc.)

Certificate

- Negotiating with investors
จาก University of Michigan
- Service Design Innovation
โครงการ Chula MOOC
จาก Chulalongkorn University
- HRM From Theories to practices
โครงการ Chula MOOC
จาก Chulalongkorn University
- A human resources development
program for ASEAN

ประสบการณ์ทำงาน

- 2012- ปัจจุบัน**
Toyota Motor Thailand Co.,Ltd.
พัฒนาหลักสูตรอบรมด้านงานขายและการบริการรถใหม่และรถใช้แล้ว
- 2015-ปัจจุบัน**
Siam Cement Group Co.,Ltd.
พัฒนาหลักสูตรอบรมด้านงานขายและการบริการค้าส่งและโครงการ
- คณะกรรมการในโครงการแพคเกจยี่ห้อค้าส่ง
- 2015-ปัจจุบัน**
MBK Center
- Project consultant Mystery Shopping
The nine
 - Project consultant Mystery Shopping
บริษัท พาราไดซ์ พาร์ค ฮอปปิง เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)
 - Project consultant Mystery Shopping
- 2018-ปัจจุบัน**
Siam kubota corporation Co.,Ltd.
- พัฒนาหลักสูตรอบรมด้านงานขายและการบริการ
ดีลเลอร์ทั่วประเทศ
- 2015-2018**
A.P. Honda Co.,Ltd
- พัฒนาหลักสูตรอบรมด้านงานขายและการบริการฝ่ายประจำดีลเลอร์ทั่วประเทศ
 - กรรมการแข่งขันการประกวดนักขายยอดเยี่ยม
- 2018-2019**
Thonglor animal hospital Co.,Ltd.
- Project consultant Mystery Shopping
- 2018-2020**
Top ten Manufacturing
- ที่ปรึกษาฝ่ายขาย
- 2015-2016**
Jsrr auction Co.,Ltd.
- Project consultant Service
- 2007-2009**
Bangkok Training International Co.,Ltd.
- พัฒนาหลักสูตรอบรมด้านงานขายและด้านงานบริการ
- 2005-2007**
Canton house
- พัฒนาหลักสูตรอบรมด้านงานบริการ



 **DOUBLEMISSIONDM@GMAIL.COM**

 **094-893-6624**

หลักสูตร Service mind ยกระดับการบริการให้เหนือชั้น

DOUBLE MISSION TRAINING

บริษัทที่ไว้วางใจ

KATOEN NATIE GROUP COMPANY

บริษัท พีเจียน จำกัด

บริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน)

บริษัท เอ็น เค วาย ไลน์ จำกัด

บริษัท พาราไดซ์ ปาร์ค ช้อปปิ้ง เซนเตอร์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกสิกรไทย

บริษัท ไทยวาโก้ จำกัด (มหาชน)

THAI BEDDING Co.,Ltd.

บริษัท สยามธุรกิจการเกษตร จำกัด

Superfine Bangkok Co., Ltd.

บริษัท บริษัท อีออน สนิททรัพย์ (ไทยแลนด์) จำกัด

บริษัท ที ลิสซิ่ง จำกัด

บริษัท เพียงใจอุตสาหกรรม (1989) จำกัด

บริษัท ชีคอน ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)

บริษัท บุญรอดเทรดดิ้ง จำกัด

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม)

บริษัท ไทยซูซุกิมอเตอร์ จำกัด

ธนาคารออมสิน

บริษัท บี-ควิค จำกัด

ธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารพวงสะหวั่น สปป.ลาว

บริษัท อารียา พรอพเพอร์ตี้ จำกัด (มหาชน)

บริษัท บริหารและพัฒนาเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จำกัด (มหาชน)

บริษัท เวนซ์ อินดัสเตรียล จำกัด

บริษัท เดอะ วัน เอสเตท ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด

บริษัท ราชบุรีเวิลด์ โคเจนเนอเรชั่น จำกัด

สมาคมอสังหาริมทรัพย์อุดรธานี

บริษัท ท็อปเทรนด์ แมมูแพคเจอร์ จำกัด



หลักสูตร Service mind ยกระดับการบริการให้เหนือชั้น

DOUBLE MISSION TRAINING

บริษัทที่ไว้วางใจ

บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด
บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด (รถมือสอง Toyota Sure)
บริษัท นิสสัน มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
บริษัท เอ.พี.ฮอนด้า จำกัด
บริษัท ทีโอที จำกัด มหาชน (TOT)
บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด มหาชน (SCG)
ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET)
บริษัท เอส.เอส.แมบุญแฟคเจอร์ จำกัด ผลิตภัณฑ์ ดร.สมชาย
บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด มหาชน (CPF)
บริษัท ดีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด (DKSH)
บริษัท ไพรมัส จำกัด
บริษัท อุตสาหกรรมโคราช จำกัด โรงงานน้ำตาลพิมาย
บริษัท ทีล่า สปอร์ต จำกัดบริษัท ทีล่า สปอร์ต จำกัด
Levono
บริษัท เพอร์ซิเดนซ์ เบเกอร์ จำกัด (มหาชน) ขนมปังฟาร์มเฮ้าส์
บริษัท สตาร์ เวลส์ บิซิเนส (1998) จำกัด
บริษัท สหยูเนี่ยน จำกัด (มหาชน)
Med Care D-Chain Co., Ltd.
บริษัท เฟรเซอร์ส พร็อพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด
บริษัท ปริญญาสิริ จำกัด (มหาชน)
บริษัท แบงคอกนิวเทรนด์ ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด COZY by BNTD
Better World Green Co.ltd
บริษัท ซากุระโปรดักส์ (ไทยแลนด์) จำกัด
สมาคมเครื่องเขียนและเครื่องใช้สำนักงานไทย
นิติพลคลินิก
บริษัท โซแอนตีฟิค โปรโมชัน จำกัด (SPC Group)
บริษัท โซตัส อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



DOUBLE MISSION

Contact Number: 094-893-6624

Email: doublemissiondm@gmail.com

Website: www.doublemission.net