



บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด  
จัดอบรมหลักสูตรออนไลน์ ผ่าน zoom

สงวนลิขสิทธิ์  
รหัส 21/7247Z

SCAN เพื่อจองสัมมนา



# 5 Skills

for **Excellent Customer Service**

พิชิตใจลูกค้าด้วย 5 ทักษะบริการ



“เคล็ดลับให้บริการอย่างไร? ลูกค้าประทับใจอยู่เสมอ”

เรียนรู้และเจาะลึกกับทักษะสำคัญ 5 ประการ สู่ความสำเร็จในงานบริการ

- ▶ ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill)
- ▶ ทักษะการฟัง (Listening Skill)
- ▶ ทักษะการควบคุมอารมณ์ (Emotional Control Skill)
- ▶ ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (Solving Unexpected Problem Skill)
- ▶ ทักษะการใช้ความจำ (Memorization Skill)

เพื่อปรับเปลี่ยนมุมมองใหม่และประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างศักยภาพของกระบวนการให้บริการ และการขายซึ่งเป้าหมายไม่เพียงสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเท่านั้น แต่เป็นการพิชิตใจลูกค้าให้พึงพอใจสินค้าและบริการขององค์กรตลอดไป

## กำหนดการสัมมนา

วันพุธที่ 29 พฤษภาคม 2567  
(เวลา 09.00 - 16.00 น.)  
จัดอบรมออนไลน์ผ่าน ZOOM

## อัตราค่าสัมมนา

สมาชิก (Tax, HR)  
 $3,300 + \text{VAT } 231 = 3,531$  บาท  
บุคคลทั่วไป  
 $3,800 + \text{VAT } 266 = 4,066$  บาท

### Skill 1 : ทักษะการสื่อสาร

1. ความสำคัญ รูปแบบ ประเภท และกระบวนการสื่อสารในงานบริการ
2. การเลือกวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับลักษณะนิสัยของลูกค้าแต่ละประเภท
3. การสื่อสารเพื่อค้นหาและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
4. ลักษณะของน้ำเสียง จังหวะการพูดที่น่าฟังในการสื่อสาร
5. การสื่อสารด้วยภาษากาย (Body Language) ที่พึงระวัง
  - \* การแสดงออกของสีหน้า แววตา
  - \* การเคลื่อนไหวร่างกาย
  - \* การวางระยะห่างระหว่างบุคคล
6. ถ้อยคำภาษาที่ผู้ให้บริการพึงหลีกเลี่ยงในการสื่อสารกับลูกค้า
7. วิธีการสื่อสารเชิงบวกเพื่อจัดการกับคำตำหนิ คำบ่นของลูกค้า

### Skill 2 : ทักษะการฟัง

1. ความสำคัญ จุดมุ่งหมาย และประโยชน์ของการฟังในการบริการ
2. องค์ประกอบของการฟังในงานบริการ
3. มารยาทของการเป็นผู้ฟังที่ดีในงานบริการ
4. หลักการฟังเพื่อจับประเด็นสำคัญในรายละเอียดของลูกค้า
5. การสรุปและตีความหมายอย่างสร้างสรรค์ในการรับฟังลูกค้า
6. วิธีการรับฟังลูกค้าที่ถูกต้อง เมื่อลูกค้าบอกว่าตำหนิการให้บริการ
7. ฝึกรการสร้างสมาธิและความอดทนในการฟัง

### Skill 3 : ทักษะการควบคุมอารมณ์

1. วิเคราะห์วุฒิภาวะทางอารมณ์ของตนเอง
2. ทำความเข้าใจธรรมชาติอารมณ์ของมนุษย์
3. วิธีการจัดระบบความคิดทางอารมณ์ให้เกิดเป็นทัศนคติเชิงบวก (Positive Thinking)
4. การเผชิญหน้าและการจัดการกับอารมณ์เมื่อเจอกับลูกค้าเจ้าปัญหา ซีวีน เอาแต่ใจ
5. เทคนิคการควบคุม “สติ” เมื่อไม่สามารถยับยั้งอารมณ์ “โกรธ” ได้
6. เทคนิค 10 ประการในการผ่อนคลายความเครียด ความกดดันในการทำงาน

### Skill 4 : ทักษะการแก้ไขปัญหเฉพาะหน้า

1. สาเหตุของการเกิดปัญหาในการบริการ
2. องค์ประกอบของการเกิดปัญหาในการบริการ
3. ตัวอย่างของปัญหาเฉพาะหน้ารูปแบบต่าง ๆ ที่มักเกิดขึ้นขณะให้บริการ
4. หลักการเบื้องต้นในการรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น
5. ลำดับ ขั้นตอน วิธีการแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าอย่างถูกต้อง
6. การกระทำที่พึงหลีกเลี่ยงเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการ

### Skill 5 : ทักษะการใช้ความจำ

1. ประโยชน์ของการใช้เทคนิคการจำในการบริการ
2. สาเหตุที่ทำให้จำอะไรไม่ค่อยได้ หรือจำได้แต่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์
3. รายละเอียดสำคัญของลูกค้าที่ต้องจดจำในการบริการ
4. หลักการจำโดยทั่วไปและการจำเมื่อได้รับข้อมูลเป็นจำนวนมาก
5. เครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการช่วยจำ
6. เทคนิค วิธีการ ขั้นตอนในการพัฒนาความจำให้มีประสิทธิภาพ

## วิทยากร

# ดร.จรีพร โขติพิบูลย์ทรัพย์

วิทยากรบรรยายทางด้านกรให้บริการลูกค้า การสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์  
การสร้างความปลอดภัยในงานบริการ

ชำระค่าสัมมนาเป็น เงินสด หรือ เช็ค สั่งจ่ายในนาม บริษัท ผีอกบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด  
178 อาคารธรรมนิติ ชั้น 4 ซ.เพิ่มทรัพย์ (ประชาชื่น 20) ถ.ประชาชื่น แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800  
TAX ID 010-553-300-1556 (สำนักงานใหญ่) (กรณีไม่มีหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย ต้องชำระเต็มจำนวน) งดรับเช็คส่วนตัว

สนใจสำรองที่นั่งได้ที่ TEL 02-555-0700 กด 1



บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด  
จัดอบรมหลักสูตรออนไลน์ ผ่าน zoom

หลักสูตรนี้ไม่นับชั่วโมง  
ผู้ทำบัญชี และ ผู้สอบบัญชี

## ขั้นตอนการสมัครและเข้าใช้งาน

1 ลงทะเบียนการสัมมนาผ่าน [www.dst.co.th](http://www.dst.co.th)

คลิกเพื่อลงทะเบียน

#	วันที่	วันถึง	ชื่อหลักสูตร	รหัสผ่าน		จำนวน		ราคา	
				CPA	CPA	คน	บาท	บาท	บาท
13	ท.ค. 2563	09.00-12.30 น.	หลักสูตรและวิธีการออกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-tax Invoice) 100% (e-Receipt) ใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับเงิน และใบรับชำระเงิน : อาจารย์อรุณ เสนาใจ	21983410	21983411	800	1,200	56	84
13	ท.ค. 2563	13.00-16.30 น.	Case Studies ศึกษาทบทวนและวิเคราะห์ในคดีแพ่ง 100% และคดีอาญาอาชญากรรมคดีอาชญากรรม : อาจารย์อรุณ เสนาใจ	21983411	21983412	800	1,200	56	84

เมื่อท่านลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว ท่านจะได้รับการยืนยันจาก e-mail : [seminar@dst.co.th](mailto:seminar@dst.co.th)

2 ชำระเงิน

(ผ่านระบบ QR CODE หรือโอนเงินผ่านธนาคาร) ก่อนวันอบรม

จองหลักสูตรสัมมนาออนไลน์ เรียบร้อยแล้ว

1.ท่านสามารถชำระเงินสัมมนา ด้วยระบบ QR Code หรือ Barcode ได้ทันที

จำนวนที่ต้องชำระเงิน 1,712.00 บาท

เมื่อท่านชำระเงินเรียบร้อยแล้ว \*\*เฉพาะกรณีโอนเงินผ่านธนาคาร กรุณาส่งหลักฐานการชำระเงิน มาที่ e-mail : [e-payment@dharma-niti.co.th](mailto:e-payment@dharma-niti.co.th)

3 รอรับ e-mail จากเจ้าหน้าที่ธรรมนิติ (.....@dharma-niti.co.th)

- Link เข้าห้องสัมมนา (คลิก Link ณ วันสัมมนา)
- เอกสารประกอบการสัมมนา

แบบฟอร์มตัวอย่าง

Link Zoom สำหรับเข้าอบรม

ยลสิทธิ์ : หากท่านสามารถดูชื่อและเบอร์โทรศัพท์ท่าน และไม่มีผู้ทำงานอยู่  
วันจันทร์ - 30 กันยายน 2565 (09.00-16.30 น.)  
วันอังคาร - 08.00.00 น.

คลิก Link ZOOM และ เอกสารประกอบการอบรม

4 ผู้เข้าสัมมนาติดตั้งโปรแกรม Zoom Version ล่าสุด

แล้วลงทะเบียนโปรแกรมให้พร้อมใช้งาน

- ติดตั้งโปรแกรมบน Computer PC และ Notebook (คลิกที่ Link URL <https://zoom.us/download> เลือก Download Zoom Client for Meetings)

Zoom Client for Meetings

The web browser client will download automatically when you start or join your first Zoom meeting, and is also available for manual download here.

Download Version 5.0.0 (23168.0427)

- ควรติดตั้งโปรแกรมลงบนคอมพิวเตอร์ หรือ Notebook ที่มีกล้อง โดยเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วไม่ต่ำกว่า 10 Mbps เพื่อการสัมมนาที่มีประสิทธิภาพ

## เงื่อนไขการเข้าอบรม

1. กำหนดจำนวนผู้เข้าสัมมนา 1 ท่าน / 1 User
2. ผู้เข้าสัมมนาต้องเข้าห้องสัมมนาก่อนเวลาที่ระบุไว้อย่างน้อย 20 นาที
3. ผู้เข้าสัมมนาต้องตั้งชื่อบัญชี ZOOM เป็นชื่อ-นามสกุลจริง ด้วยภาษาไทย ให้ตรงตามบัตรประชาชน
4. ผู้เข้าสัมมนาสามารถกดปุ่มยกมือ (Raise Hand) พิมพ์ข้อความผ่านช่องทางแชทได้ในระหว่างการอบรม
5. หนังสือรับรองจะจัดส่งให้ทาง e-mail ภายใน 3 วันทำการ หลังเสร็จสิ้นการอบรม
6. เมื่อท่านชำระเงิน บริษัทฯ จะส่ง Link การเข้าสัมมนาและไฟล์เอกสารล่วงหน้า 3 วันทำการก่อนวันสัมมนา โดยทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกและคืนเงินทุกกรณี

- ห้ามบันทึกภาพ วีดีโอ แอร์ หรือนำไปเผยแพร่ (สงวนลิขสิทธิ์) -

สำรองที่นั่งออนไลน์ที่ [www.dst.co.th](http://www.dst.co.th) Call center 02-555-0700 กด 1