สมัคร/ต่ออายุสมาชิก

เอกสารภาษีอากร หรือ HR magazine

ราคาพิเศษ 1 ปี

1,999.-

จากราคาปกติ เอกสารภาษีอากร **2,640** บาท / HR Society **2,400** บาท

สมัครหรือต่ออายุสมาชิก ภายใน **1 ก.ค.– 31 ส.ค. 68**

*เงื่อนไขเป็นไปตามที่บริษัทฯ กำหนด

SCAN สมัคร/ต่ออายุสมาชิก

VIRTUAL TRAINING

บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด

จัดอบรมหลักสูตรออนไลน์ ผ่าน zoom

สงวนลิขสิทธิ์
รหัส 07247Z

SCAN เพื่อจองอบรม

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)**

เพื่อปรับเปลี่ยนมุมมองใหม่และประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างศักยภาพของกระบวนการให้บริการและการขายซึ่งเป้าหมายไม่เพียงสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเท่านั้น แต่เป็นการพิชิตใจลูกค้าให้พึงพอใจสินค้าและบริการขององค์กรตลอดไป

กำหนดการอบรม

วันพุธที่ 30 กรกฎาคม 2568

(เวลา 09.00 - 16.00 น.)

จัดอบรมออนไลน์ผ่าน ZOOM

อัตราค่าอบรม

สมาชิก (Tax, HR)

3,300 + VAT 231 = 3,531 บาท

บุคคลทั่วไป

3,800 + VAT 266 = 4,066 บาท

ยิ่งอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลงรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%

สำรองที่นั่งได้ที่ Tel. 02-555-0700 กด 1,080-251-9946,086-378-8470 Website. www.dst.co.th

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. วิธีการสื่อสารเชิงบวกเพื่อจัดการกับคำตำหนิคำบ่นของลูกค้า

Skill 2 : ทักษะการฟัง

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

Skill 3 : ทักษะการควบคุมอารมณ์

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

Skill 4 : ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

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

Skill 5 : ทักษะการใช้ความจำ

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

วิทยากร

อาจารย์สมพงศ์ สิงหา

- วิทยากรผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาบุคลากร
- วิทยากรผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ทางด้านการจัดกิจกรรมพนักงาน
- ฝ่ายฝึกอบรม บจ. เอ็ม เค เรสโตรองต์, ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม บจ. แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย)
- ผู้จัดการศูนย์ฝึกอบรม บจ. ฮอทพอทกรุ๊ป, Training & Audit Manager บจ. Ecolab (ประเทศไทย)

ชำระค่าสัมมนาเป็น เงินสด หรือ เช็ค สั่งจ่ายในนาม **บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ 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**

ยิ่งอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลงรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%
สำรองที่นั่งได้ที่ Tel. 02-555-0700 กด 1,080-251-9946,086-378-8470 Website. www.dst.co.th

VIRTUAL TRAINING

บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด

จัดอบรมหลักสูตรออนไลน์ ผ่าน zoom

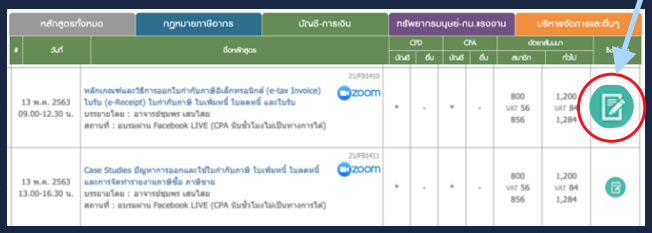
หลักสูตรนี้ไม่นับชั่วโมง

ผู้ทำบัญชี **และ** ผู้สอบบัญชี

ขั้นตอนการสมัครและเข้าใช้งาน

1 ลงทะเบียนการสัมมนาผ่าน www.dst.co.th

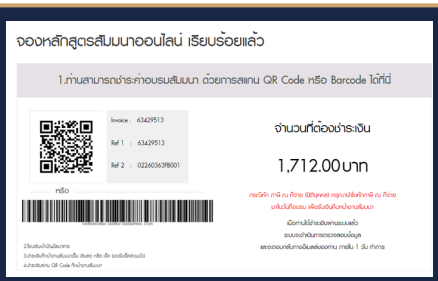
คลิกเพื่อลงทะเบียน



เมื่อท่านลงทะเบียนเรียบร้อย ท่านจะได้รับการยืนยันจาก
e-mail : seminar@dst.co.th

2 ชำระเงิน

(ผ่านระบบ QR CODE หรือโอนเงินผ่านธนาคาร) ก่อนวันอบรม

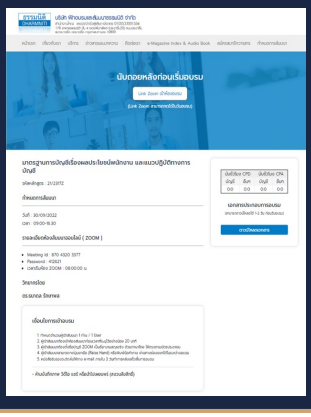


เมื่อท่านชำระเงินเรียบร้อยแล้ว **เฉพาะกรณีโอนเงินผ่านธนาคาร
กรุณาส่งหลักฐานการชำระเงิน มาที่ e-mail : e-payment@dharmniti.co.th

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

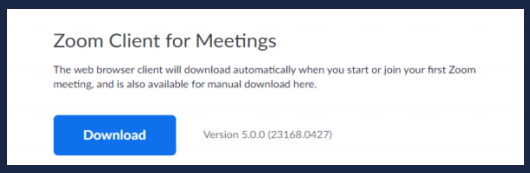
- Link เข้าห้องสัมมนา (คลิก Link ณ วันสัมมนา)
- เอกสารประกอบการสัมมนา

แบบฟอร์มตัวอย่าง



4 ผู้เข้าสัมมนาติดตั้งโปรแกรม Zoom Version ล่าสุด แล้วลงทะเบียนโปรแกรมให้พร้อมใช้งาน

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



- 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) พิมพ์ข้อคำถามผ่านช่องทางแชทได้ในระหว่างการอบรม
5. หนังสือรับรองจะจัดส่งให้ทาง e-mail ภายใน 3 วันทำการ หลังเสร็จสิ้นการอบรม
6. เมื่อท่านชำระเงิน บริษัทฯ จะส่ง Link การเข้าสัมมนาและไฟล์เอกสาร ล่วงหน้า 3 วันทำการก่อนวันสัมมนา โดยทางบริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ ในการยกเลิกและคืนเงินทุกกรณี

- ห้ามบันทึกภาพ วีดีโอ แชร์ หรือนำไปเผยแพร่ (สงวนลิขสิทธิ์) -

ยิ่งอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลงรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%

สนใจสำรองที่นั่งได้ที่ Tel. 02-555-0700 กด 1, 081-359-5048, 080-251-9946 Website. www.dst.co.th