

# หลักสูตร Customer Delight (อบรม 13 ส.ค. 63)



บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลแต้นซี่ จำกัด  
HIPO TRAINING & CONSULTANCY CO.

หลักสูตร  
**Customer Delight**

Hotline: 086-318-3151  
086-318-3152

Line @ : @761mvknp

www.hipotraining.co.th | อีเมล: hipotraining@gmail.com  
"Be High Potential... Be with HIPO"



**HIPO** บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลแต้นซี่ จำกัด  
HIPO TRAINING & CONSULTANCY CO.,LTD.

หลักสูตร  
**Customer Delight**

Hotline: 086-318-3151  
086-318-3152

Line @ : @761mvknp

เว็บไซต์: www.hipotraining.co.th | อีเมล: hipotraining@gmail.com  
"Be High Potential... Be with HIPO"

## Customer Delight

(เพื่อการบริการลูกค้าอย่างเหนือชั้น)

วิทยากร: ดร.ธธีร์ธร ชีรขวัณโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด

อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตรามะลิ)

และผ่านงานด้านการขายและการตลาดจาก Marriott Royal Garden Resorts Group

รวมประสบการณ์การทำงานด้านการขาย การตลาดและการบริการมากกว่า 25 ปี

13 สิงหาคม 2563

เวลา 09.00 น. – 16.00 น.

\*\* โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

## หลักการและเหตุผล

การบริการด้วยสายสัมพันธ์กับลูกค้าโดยเฉพาะ Customer Delight ได้ทวีความสำคัญมากขึ้นในยุคนี้ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขายสินค้าหรือธุรกิจให้บริการ หากธุรกิจใดไม่เน้นการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ธุรกิจนั้นย่อมสูญหายไป

จากโลกของการแข่งขันอย่างแน่นนอน เนื่องจากความสัมพันธ์กับธุรกิจ เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ลูกค้าใช้ในการเลือกที่จะซื้อหรือไม่ซื้อสินค้า ใช้หรือไม่ใช้บริการกับธุรกิจหนึ่งๆ

หลักสูตรนี้จึงพัฒนาขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ เข้าถึงพฤติกรรมของ Customer Delight วิธีการค้นหาความต้องการที่แท้จริง เทคนิคการสร้าง Customer Delight เพื่อสร้างความจงรักภักดี รวมถึงวิธีการรักษาฐาน Customer Delight ผ่านการทำกิจกรรม Role Play และ Workshop เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกคิด ฝึกปฏิบัติจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้งานได้จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงความต้องการของ Customer Delight อย่างแท้จริง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ทราบถึงวิธีการสร้างบริการที่เหนือกว่า (Customer Delight) เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้าสูงสุด
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนบริหารและรักษาฐาน Customer Delight ในจงรักภักดีต่อองค์กร
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

Module 1 เข้าถึง เข้าใจ ธรรมชาติของ Customer Delight

1. พฤติกรรมและความต้องการของ Customer Delight ในยุค...แห่งการแข่งขัน
2. กิจกรรม Workshop : ค้นหาความต้องการ...เพื่อสร้าง Customer Delight
3. ความสำคัญของ Customer Delight ในยุคแห่งการแข่งขัน
4. ทำอย่างไรให้เป็น.....Customer Delight?
5. สิ่งสำคัญที่นักบริการต้องมีในการสร้าง Customer Delight
6. กิจกรรม Workshop : ค้นหาตัวตน...สู่การสร้าง Customer Delight

Module 2 สร้าง Customer Delight สู่ความประทับใจไม่รู้ลืม

7. การสร้าง Customer Delight เพื่อสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร
8. กิจกรรม : การสร้าง Customer Delight เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า
9. 5 เทคนิคการสร้างสัมพันธ์สู่...การสร้าง Customer Delight
  - บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ
  - รับฟังถึงปัญหาและเป็นที่ปรึกษาให้กับลูกค้า
  - วางแผนการติดตามลูกค้าไม่ให้บ่อยไป...เพื่อไม่ให้ลูกค้ารู้สึกอึดอัด
  - สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ
  - สร้างความยืดหยุ่นกับลูกค้า
10. การพิจารณาข้อดีและข้อพึงระวัง ของ Customer Delight

11. กิจกรรม Role Play บริการอย่างเหนือชั้นสร้างความประทับใจไม่รู้ลืม
12. การบริหารบริการเพื่อรักษาฐาน Customer delight
13. Customer Delight ที่ขัดต่อนโยบายขององค์กร
  - ลูกค้าเรียกร้องมากเกินไปขัดต่อนโยบายบริษัท
14. กรณีศึกษา วิธีแก้ไขปัญหาลูกค้าเรียกร้องมากเกินไปแต่เราไม่สามารถให้ได้
15. ถาม - ตอบ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

#สนใจสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม โทร.086-318-3151-2

ดูหลักสูตรอื่นๆเพื่อเติมได้เลยที่ <http://hipotraining.co.th>

ดูสไลด์การสอนของวิทยากรได้ที่ <https://www.youtube.com/user/hipotraining>