

**หลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ**  
**สาขาเทคนิคบริการลูกค้าต่างชาติชาวญี่ปุ่น**  
**(รหัสหลักสูตร 0920107370301)**  
**กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน**

---

**1. วัตถุประสงค์ :**

- 1.1 เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ความเข้าใจและมีความสามารถในการบริการที่ประทับใจแก่ลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มาใช้บริการ
- 1.2 เพื่อให้ผู้รับการฝึกได้ศึกษาวัฒนธรรมและการดำเนินธุรกิจของบริษัทญี่ปุ่นในเมืองไทย
- 1.3 เพื่อให้ผู้รับการฝึกได้พัฒนาและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**2. ระยะเวลาการฝึก :**

ผู้รับการฝึกจะได้รับการฝึกในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด หรือศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานกรุงเทพมหานคร หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นเวลา 30 ชั่วโมง

**3. คุณสมบัติของผู้รับการฝึก :**

- 3.1 สำเร็จการศึกษาภาคบังคับหรือเทียบเท่าขึ้นไป
- 3.2 มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป
- 3.3 มีมนุษยสัมพันธ์ดี
- 3.4 มีประสบการณ์ด้านการตลาดมาบ้าง
- 3.5 มีใจรักงานด้านบริการ

**4. วุฒิบัตร :**

ชื่อเต็ม : วุฒิบัตรพัฒนาฝีมือแรงงาน สาขา เทคนิคบริการลูกค้าต่างชาติชาวญี่ปุ่น  
ชื่อย่อ วพร. เทคนิคบริการลูกค้าต่างชาติชาวญี่ปุ่น  
ผู้รับการฝึกที่ผ่านการประเมินผล และมีระยะเวลาการฝึกไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของระยะเวลาฝึกทั้งหมด จะได้รับวุฒิบัตร วพร. เทคนิคบริการลูกค้าต่างชาติชาวญี่ปุ่น

5. หัวข้อวิชา :

รหัส	หัวข้อวิชา	ชั่วโมง	
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ
0923720801	การศึกษาวัฒนธรรมญี่ปุ่น	2	1
0923720802	ความสำคัญของงานบริการ	2	-
0923720803	การบริการที่ประทับใจ	2	-
0923720804	เทคนิคการนำเสนองาน	4	2
0923720805	เทคนิคการเจรจาต่อรองลูกค้า	4	2
0923720806	การบริการและการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า	4	2
0923720807	กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	2	-
0923720808	การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ	-	3
		20	10
	<b>รวม</b>	<b>30</b>	

6. เนื้อหาวิชา :

0923720801 การศึกษาวัฒนธรรมญี่ปุ่น (2 : 1)

**วัตถุประสงค์รายวิชา**

เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ในวัฒนธรรมและความคิดของลูกค้าชาวญี่ปุ่น  
วิธีการดำเนินธุรกิจของบริษัทของลูกค้าชาวญี่ปุ่น เพื่อให้ผู้อบรมสามารถเข้าใจถึงความคิดและ  
ความต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าได้

**คำอธิบายรายวิชา**

การทักทายและมารยาทในการติดต่อและสนทนากับลูกค้าชาวญี่ปุ่น  
วิธีการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าชาวญี่ปุ่น ภาษาญี่ปุ่นในชีวิตประจำวันเช่น การทักทาย การ  
กล่าวคำพูดในโอกาสต่างๆ ฝึกฝนและทดสอบการใช้ภาษาญี่ปุ่น

- 0923720802**      **ความสำคัญของงานบริการ**      **( 2 : 0 )**  
**วัตถุประสงค์รายวิชา**  
เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้และความสำคัญของงานบริการ บทบาทของ  
ธุรกิจในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ  
**คำอธิบายรายวิชา**  
ความหมายและการพัฒนางานด้านบริการ ประเภทและลักษณะเฉพาะ  
ของงานบริการ ความสำคัญของงานบริการ บทบาทของธุรกิจในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม  
ของประเทศ
- 0923720803**      **การบริการที่ประทับใจ**      **( 2 : 0 )**  
**วัตถุประสงค์รายวิชา**  
เพื่อให้ผู้รับการฝึกมีความรู้ ในการพัฒนางานบริการ การพัฒนา  
กระบวนการแก้ปัญหาในการบริการ  
**คำอธิบายรายวิชา**  
รูปแบบในการพัฒนา คุณภาพงานบริการ การพัฒนากระบวนการ  
แก้ปัญหาในการบริการ
- 0923720804**      **เทคนิคการนำเสนองาน**      **( 4 : 2 )**  
**วัตถุประสงค์รายวิชา**  
เพื่อให้ผู้รับการฝึกได้เรียนรู้การสร้าง Smart Personality ให้กับตนเอง  
รวมทั้งจะได้รับความรู้หรือ “ศาสตร์” ของการนำเสนอ การวางแผนกลยุทธ์ในการนำเสนอ การ  
เสนอประโยชน์ พร้อมกับจะได้ฝึก “ศิลปะ” หรือทักษะในการนำเสนอ ฝึกทักษะการพูดและการ  
ฟัง รวมทั้งการเน้นย้ำและโน้มน้าวความสนใจให้เห็นความสำคัญของคุณค่า (Values) ของสิ่งที่ได้  
นำเสนอ  
**คำอธิบายรายวิชา**  
การวางแผนการนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ เป้าหมายของการนำเสนอ  
อย่างเหมาะสม ขั้นตอนในการนำเสนออย่างได้ผลสำหรับกลุ่มลูกค้าแบบตัวต่อตัว สื่อในการ  
นำเสนอ ข้อควรปฏิบัติของผู้นำเสนอ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ฟัง เทคนิคการตอบคำถาม  
การเตรียมตัวของผู้นำเสนอ เทคนิคอื่น ๆ จำลองสถานการณ์การนำเสนองานต่อลูกค้า

0923720805

เทคนิคการเจรจาต่อรองลูกค้า

(4 : 2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกได้เรียนรู้เทคนิคการเจรจาต่อรองกับลูกค้าเป็นกลยุทธ์และศิลปพิเศษที่ผู้บริหารงานขาย และนักบริหารงานขาย และนักขายมืออาชีพทุกคนต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจ โดยเฉพาะเพื่อเจรจาให้ได้มาซึ่งสถานการณ์ที่เรียกว่า “ชนะ-ชนะ” (WIN-WIN SITUATION) ของทั้งบริษัทและลูกค้า อีกทั้งเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัทกับลูกค้าให้เกิดขึ้นในระยะยาว เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายต่างได้รับประโยชน์และมีความพึงพอใจต่อกันในที่สุด

คำอธิบายรายวิชา

สภาวะและเงื่อนไขของการเจรจาต่อรอง ทางเลือกของการเจรจาต่อรอง ความหมายของ WIN-WIN SITUATION ความสูญเสียของการเจรจาต่อรอง การยอมรับในข้อเสนอครั้งแรก การตั้งสมมุติฐาน และการใช้อำนาจในการเจรจาต่อรอง การยินยอมให้โดยไม่มีข้อแม้ จุดยืนและหลักการ การเตรียมการเพื่อการเจรจาต่อรอง การยื่นข้อเสนอและรับข้อเสนอ

0923720806

การบริการและการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

(4 : 2)

วัตถุประสงค์รายวิชา

เพื่อให้ผู้รับการฝึกได้เรียนรู้โลกธุรกิจทุกวันนี้ คุณภาพ และเทคโนโลยีของสินค้า แทบจะไม่มีช่องว่างให้ใช้เป็นกลยุทธ์ เพื่อเอาชนะคู่แข่งในระยะยาวได้ การบริการลูกค้า ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญในการดึงดูดและเอาใจลูกค้าให้เกิดการบริโภคแบบซ้ำ บอกรต่อ ขายเพิ่ม และภักดีในตราองค์การ (Brand Loyalty) ทางบริษัทตระหนักแล้วว่าถ้าไม่มีลูกค้า ก็ไม่มีธุรกิจ

คำอธิบายรายวิชา

ธรรมชาติของงานบริการ กับธรรมชาติของลูกค้า กระบวนการปฏิบัติการมืออาชีพ (เตรียมตัว –ติดต่อสื่อสาร-ติดตาม) แนวคิดใหม่ : ลูกค้าไม่ใช่พระเจ้า แต่เป็นแขกคนสำคัญ (Be My Guest) ขั้นตอนการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า เทคนิคการจัดการกับอารมณ์โกรธ และข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ เทคนิคการสร้างความสุขให้ลูกค้าไม่คาดหวังในบริการจนสูงเกินความสามารถ การปรับปรุงคุณภาพบริการลูกค้า (Improving Service Quality) ระบบบริหารกระบวนการจัดการในการเรียกร้องจากลูกค้าแต่ละลักษณะ การ Coaching ในแต่ละสถานการณ์ที่ยุ่งยาก การสร้าง Service Champion ให้เกิดขึ้น การวางมาตรฐานการบริการลูกค้า (Customer Service Standard) จำลองสถานการณ์ให้บริการลูกค้า

0923720807      กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า      (2 : 0)

**วัตถุประสงค์รายวิชา**

เพื่อให้ผู้รับการฝึกได้เรียนรู้ว่าในการแข่งขันของการบริการจะเต็มไปด้วยวิธีการอันหลากหลาย แต่ที่สุดของกลยุทธ์แล้ว “ลูกค้า” ก็ยังเป็นปัจจัยชี้ขาดการแพ้-ชนะ อยู่ นั่นเอง การสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่ไม่อาจมองข้ามได้ ทางบริษัทจึงจัดการอบรมพนักงานเพื่อให้สามารถมัดใจลูกค้าให้ใช้บริการของบริษัทต่อไป

**คำอธิบายรายวิชา**

การหาข้อมูลของลูกค้า การเข้าถึงความต้องการของลูกค้า ความรับผิดชอบและการตรงต่อเวลา การเอาใจใส่และติดตามผลงาน

0923720808      การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ      (0 : 3)

**วัตถุประสงค์รายวิชา**

เพื่อให้ผู้รับการฝึกพัฒนาคุณภาพบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการให้สอดคล้องกับหลักบริการที่ดี

**คำอธิบายรายวิชา**

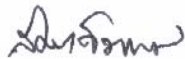
เรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ การพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการให้สอดคล้องกับหลักบริการที่ดี

-----

**ผู้จัดทำหลักสูตร**

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 1.นางอุมารัตน์ อินทราเวช    | นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ                        |
| 2.นายনী ราชฉวาง             | นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ                        |
| 3.นายปฏิภาณ เลิศสุวานนท์    | นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติการ                      |
| 4.นายธวัชชัย เลขสัมฤทธิ์    | หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว       |
| 5.นางจงกล สุวรรณานนท์       | นักวิชาการแรงงานชำนาญการ                                  |
| 6.นางสาวเกศสุรางค์ แสงสว่าง | นักวิชาการแรงงานชำนาญการ                                  |
| 7.นายฮีโต้ ฮีโรชิ           | บริษัท ซูมิโตโม มิทซุย ออโต้ ลิสซิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด |
| 8.นางสาว ศรีนวล ปานเจริญ    | บริษัท ซูมิโตโม มิทซุย ออโต้ ลิสซิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด |
| 9.นางสาว ขรจิต ปานศรีนวล    | บริษัท ซูมิโตโม มิทซุย ออโต้ ลิสซิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด |
| 10.นายธงชัย จิตต์หาญ        | นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ                        |
| 11.นายเดช พึ่งขยาย          | นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานชำนาญการ                        |

ผู้เห็นชอบหลักสูตร



(นายสันโตษ เต็มแสงเลิศ)

ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก

1 ค.ย. 53

ผู้อนุมัติหลักสูตร



(นายประพันธ์ มนทการติวงศ์)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน