© 2026 KCT Academy

COURSE
OUTLINE

KCT ACADEMY
ศูนย์อบรม และ พัฒนาศักยภาพบุคลากร เคซีที



หลักสูตร

การกู้คืนความประทับใจในการบริการ และการเพิ่มโอกาสการขายอย่างมืออาชีพ

Service Recovery & Cross/Up-Selling

หลักสูตร 1 วัน

nartiya@kctathailand.com
02-003-2125
kctathailand.com
Knowledge That Moves You

© 2026 KCT Academy

ที่มาและความสำคัญของการฝึกอบรม

ในธุรกิจค้าปลีกสินค้าเกี่ยวกับบ้าน ลูกค้าไม่ได้มองหาเพียงสินค้าหรือราคาที่เหมาะสม แต่ยังคาดหวังคำแนะนำที่ถูกต้อง ความเข้าใจในความต้องการ และประสบการณ์การซื้อที่ทำให้รู้สึกมั่นใจตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงหลังการขาย

บทบาทของ Room Consultant / Specialist จึงไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการให้ข้อมูลสินค้าและปิดการขาย แต่ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น แก้ไขสถานการณ์เมื่อเกิดปัญหา และมองเห็นโอกาสในการนำเสนอสินค้าและบริการเพิ่มเติมที่ตอบโจทย์การใช้งานของลูกค้า หลักสูตรนี้มุ่งพัฒนาทักษะสำคัญ 2 ด้าน ได้แก่

1. Service Recovery – การกู้คืนความประทับใจในการบริการ

เรียนรู้วิธีรับมือกับข้อร้องเรียน ความไม่พึงพอใจ และสถานการณ์ที่ลูกค้าคาดหวังแต่ไม่ได้รับตามที่ต้องการ ผ่านการรับฟังอย่างเข้าใจ การจัดการอารมณ์ การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และการติดตามผล เพื่อเปลี่ยนสถานการณ์ที่เป็นลบให้กลับมาเป็นโอกาสในการสร้างความเชื่อมั่นและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า

2. Cross-Selling & Up-Selling – การเพิ่มโอกาสการขายอย่างสร้างคุณค่า

พัฒนาทักษะการค้นหาความต้องการเชิงลึก การเชื่อมโยงสินค้าให้เป็นโซลูชันที่สมบูรณ์ และการนำเสนอสินค้าหรือบริการเพิ่มเติมที่เหมาะสมกับการใช้งานจริงของลูกค้า โดยไม่เน้นการขายให้ได้มากที่สุด แต่เน้นการสร้างคุณค่าและประโยชน์สูงสุดให้กับลูกค้า ควบคู่กับการเพิ่มยอดขายและมูลค่าต่อบิล (Basket Size)



© 2026 KCT Academy

วัตถุประสงค์

เมื่อสิ้นสุดหลักสูตร ผู้เข้าอบรมจะสามารถ

1

จัดการและกู้คืนความประทับใจในการบริการ (Service Recovery)

- สามารถรับมือกับข้อร้องเรียนและสถานการณ์ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจ ด้วยการรับฟัง เข้าใจความรู้สึก วิเคราะห์ปัญหา และนำเสนอแนวทางแก้ไขอย่างมืออาชีพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นกลับคืนมา

2

วิเคราะห์ความต้องการและนำเสนอสินค้าเพิ่มเติม (Cross-Selling & Up-Selling)

- สามารถค้นหาความต้องการที่แท้จริง เชื่อมโยงสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอทางเลือกที่เหมาะสมกับลูกค้า เพื่อเพิ่มคุณค่าในการใช้งานและเพิ่มโอกาสทางการขาย

3

สร้างประสบการณ์ลูกค้าและผลลัพธ์ทางธุรกิจ (Customer Experience & Sales Performance)

- สามารถประยุกต์ใช้ทักษะการบริการและการขายในสถานการณ์จริง เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความไว้วางใจ ความสัมพันธ์ระยะยาว และเพิ่มยอดขายอย่างมีประสิทธิภาพ

© 2026 KCT Academy

หัวข้อการฝึกอบรม

Session	Time	Detail (Course)
1	9:00-10:30	**Service Excellence & Customer Understanding** เข้าใจลูกค้า สร้างประสบการณ์บริการที่เหนือความคาดหวัง • บทบาทของ Room Consultant / Specialist ในการสร้าง Customer Experience • Customer Expectation: ความคาดหวังของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าเกี่ยวกับบ้าน • Customer Journey: เข้าใจประสบการณ์ลูกค้าตั้งแต่ก่อนซื้อ ระหว่างซื้อ และหลังซื้อ • Customer Insight: ค้นหาความต้องการที่แท้จริงมากกว่าสิ่งที่ลูกค้าบอก • Active Listening & Empathy: การฟังอย่างตั้งใจและเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า • เทคนิคการตั้งคำถามเพื่อค้นหาความต้องการและสร้างความเชื่อมั่น **กิจกรรมฝึกปฏิบัติ** Customer Insight Challenge: ฝึกวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าจากสถานการณ์จำลอง
2	10:45-12.00	**Service Recovery & Complaint Handling** เปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นโอกาสในการสร้างความไว้วางใจ • เข้าใจสาเหตุและระดับความไม่พึงพอใจของลูกค้า • Psychology of Complaints: เข้าใจอารมณ์และพฤติกรรมของลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา • เทคนิคการรับมือกับลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ ลูกค้าที่โกรธ และลูกค้าที่มีข้อเรียกร้องสูง • Service Recovery Process: กระบวนการจัดการและกู้คืนความประทับใจ • เทคนิคการขอโทษ การสื่อสาร และการนำเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหา • การจัดการสถานการณ์ที่เกินขอบเขตอำนาจ และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง • การติดตามผลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นหลังการแก้ไขปัญหา **กิจกรรมฝึกปฏิบัติ** Service Recovery Role Play: จำลองสถานการณ์ลูกค้าร้องเรียน เช่น สินค้าชำรุด ส่งสินค้าล่าช้า ติดตั้งไม่เรียบร้อย หรือได้รับข้อมูลสินค้าไม่ตรงกับความเป็นจริง

© 2026 KCT Academy

หัวข้อการฝึกอบรม

Session	Time	Detail (Course)
3	13.00-14.30	**Cross-Selling & Up-Selling Techniques** **ขายอย่างเข้าใจ เพิ่มคุณค่าให้ลูกค้า เพิ่มโอกาสให้ธุรกิจ** • ความแตกต่างระหว่าง Cross-Selling และ Up-Selling • Sales Opportunity: การมองหาโอกาสในการขายจากความต้องการของลูกค้า • Needs-Based Selling: การขายโดยยึดความต้องการและประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก • Product Matching: การจับคู่สินค้าและนำเสนอสินค้าที่เกี่ยวข้อง • Solution Selling: การนำเสนอสินค้าเป็นโซลูชันที่ตอบโจทย์การใช้งาน • Value Proposition: การสื่อสารคุณค่าและประโยชน์ของสินค้า แทนการเน้นราคาเพียงอย่างเดียว • เทคนิคการนำเสนอสินค้า Premium / Upgrade และสินค้าเสริม • การจัดการข้อโต้แย้งเมื่อลูกค้าไม่ต้องการซื้อเพิ่ม • เทคนิคการเพิ่ม Basket Size และสร้างโอกาสในการเพิ่มยอดขายอย่างเหมาะสม **กิจกรรมฝึกปฏิบัติ** Cross / Up-Selling Workshop: ฝึกออกแบบการนำเสนอสินค้าเป็นชุดโซลูชัน เช่น ห้องน้ำ ห้องครัว ห้องนอน และระบบแสงสว่าง โดยเชื่อมโยงสินค้าหลัก สินค้าเสริม และบริการที่เกี่ยวข้อง
4	14:45-16:00	**Integrated Customer Experience & Sales Practice** ผสานทักษะการบริการและการขายสู่สถานการณ์จริง • การเชื่อมโยง Service Recovery กับ Sales Opportunity อย่างเหมาะสม • เทคนิคการเปลี่ยนประสบการณ์เชิงลบให้กลับมาเป็นความเชื่อมั่น • การสร้างความสัมพันธ์และความไว้วางใจในระยะยาว • การสื่อสารเพื่อปิดการขายโดยไม่สร้างแรงกดดันให้ลูกค้า • การรับมือกับสถานการณ์ที่ลูกค้ายังไม่ตัดสินใจ • การสร้างความประทับใจในทุกจุดสัมผัสของการบริการ • การประยุกต์ใช้ทักษะเพื่อเพิ่ม Customer Satisfaction และ Sales Performance **กิจกรรมฝึกปฏิบัติ** Integrated Sales & Service Simulation: จำลองสถานการณ์การให้คำปรึกษา ตั้งแต่ค้นหาความต้องการ นำเสนอสินค้า การจัดการข้อโต้แย้ง การแก้ไขปัญหา ไปจนถึงการปิดการขายและสร้างความประทับใจ

© 2026 KCT Academy

วิธีการฝึกอบรม

- บรรยาย กรณีศึกษา การสะท้อนตนเอง อภิปรายแลกเปลี่ยน และ Workshop

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- พนักงานที่ปรึกษาการขาย (Room Consultant / Specialist) | HomePro

ระยะเวลาการฝึกอบรม

- การอบรมใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นจำนวน 1 วัน (09.00 น. - 16.00 น.) โดยการอบรมจะประกอบด้วยการบรรยายทฤษฎีและหลักการ กิจกรรมปฏิบัติการกลุ่มและการฝึกประยุกต์ความรู้จากการฝึกอบรม ความท้าทายหรือวาระที่เกี่ยวข้องกับการวัดและประเมินผลการดำเนินงาน (ตามความเหมาะสม)



© 2026 KCT Academy

รูปแบบการจัดการเรียนรู้ (Learning Methodology)

เน้นการเรียนรู้แบบ Active Learning เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำทักษะไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์การทำงานจริง

รูปแบบ	สัดส่วนโดยประมาณ
Concept & Knowledge	30%
Case Study & Discussion	20%
Workshop & Role Play	40%
Reflection & Action Planning	10%

ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

หลังการอบรม พนักงานจะมีความสามารถในการ:

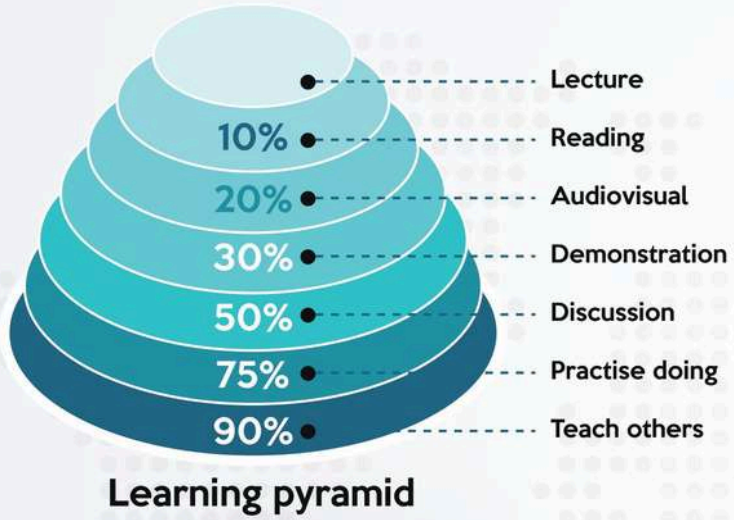
- ให้บริการลูกค้าอย่างเข้าใจและตอบสนองความต้องการได้ดียิ่งขึ้น
- จัดการข้อร้องเรียนและสถานการณ์ที่ยากได้อย่างเป็นระบบ
- เปลี่ยนสถานการณ์ที่ลูกค้าไม่พึงพอใจให้เป็นโอกาสในการสร้างความเชื่อมั่น
- นำเสนอสินค้าและบริการเพิ่มเติมได้อย่างเหมาะสมและเป็นธรรมชาติ
- เพิ่มโอกาสในการสร้างยอดขายและมูลค่าต่อบิล
- สร้างประสบการณ์ที่ดีและความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า

- การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที

- เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้ความรู้ (Lecture), กิจกรรมกลุ่มการระดมความคิด (Brainstorming), การฝึกปฏิบัติการ (Workshop), กรณีศึกษา (Case Study) และการนำเสนอ (Presentation) ทำให้เกิดการเรียนรู้และความเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง

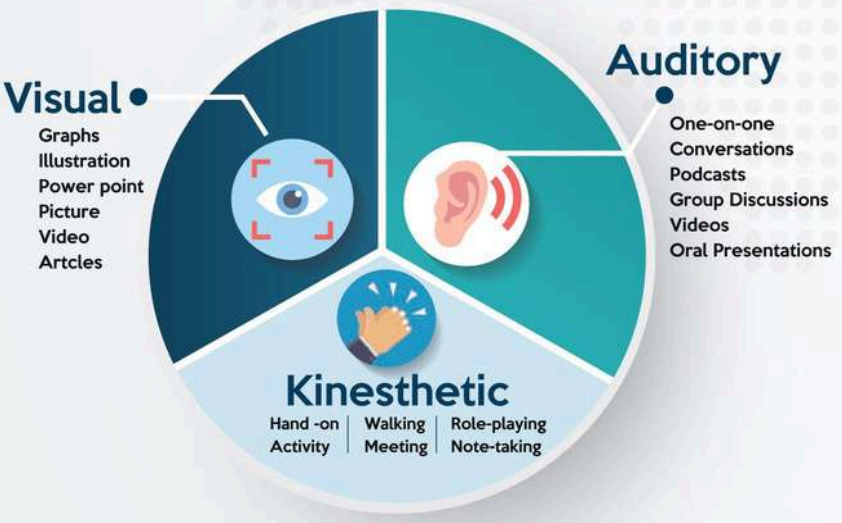
© 2026 KCT Academy

KCT ACADEMY LEARNING STYLES



Learning pyramid





Learning styles



- การสัมมนาใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ด้วยวิธีการบรรยายควบคู่กับการปฏิบัติ เน้นการบรรยายแบบให้ผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลางการอบรมการตั้งประเด็นคำถามเพื่อให้ผู้เรียนได้ใช้ความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง และ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทันที

- เนื้อหาของโปรแกรมมีทั้งการบรรยายให้ความรู้ พร้อม VDO ประกอบการบรรยาย, กิจกรรมกลุ่มการระดมความคิด (Brainstorming) , การฝึกปฏิบัติการ (Work Shop), กรณีศึกษาและสถานการณ์จำลอง (Case Study and Simulation) และ การนำเสนอ (Present) ทำให้การเรียนรู้ เกิดความสนุกสนาน และสามารถเข้าใจด้วยตัวเองอย่างแท้จริง

KCT ACADEMY

"Our vision is to deliver quality, innovative HR programs & training courses that inspire people to reach their full potential for success"

KNOWLEDGE CASTLE TRAINING CO.,LTD. (HEAD OFFICE)
บริษัท โนว์เลดจ์ คาสเซิล เทรนนิง จำกัด (สำนักงานใหญ่)

16 ซอยพระรามเก้า43 (ซอย 1 เสรี 4) แขวงสวนหลวง
เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

02-003-2125

nartiya@kctathailand.com

https://kctathailand.com



© 2026 KCT Academy