

Provide Better Service to Customers

มอบการบริการที่ดีให้ลูกค้า

ต้องการจัดแบบ **In-house Training** ภายในองค์กร ติดต่อ คุณอรุณญา **086-6183752**

หลักการและเหตุผล

การบริการเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาและยกระดับความประทับใจของลูกค้า เพราะ ลูกค้ายุคนี้มีความปรารถนาการบริการที่ดีจากองค์กรต่างๆ มากขึ้น ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพพนักงานด้านการบริการเป็นสิ่งที่องค์กรไม่ควรจะมองข้าม เพราะ องค์กรจะมีภาพลักษณ์การบริการที่ดีหรือไม่อยู่ที่พนักงานเป็นสำคัญ

หลักสูตรนี้วิทยากรต้องการเน้นการสร้างสรรค์แนวทางการบริการที่ดีที่ผู้เข้าอบรมต้องเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยวิทยากรจะยกตัวอย่างประกอบและใช้กิจกรรมการฝึกปฏิบัติเป็นแนวทางการอบรม เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เห็นวิธีการมอบการบริการที่ดีแก่ลูกค้า

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงพฤติกรรมและความคาดหวังลูกค้ายุคปัจจุบัน
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจบทบาทนักบริการที่ดีต้องเป็นอย่างไร
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาทักษะการบริการที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ผู้เข้าอบรม

หัวข้ออบรมสัมมนา

Session 1 : ทักษะคิดและมุมมองด้านการบริการ

1. กิจกรรม Workshop ระดมความคิดสร้างสรรค์การบริการที่ดีได้อย่างไร
2. คุณสมบัติของนักบริการที่ดี
3. เข้าใจพฤติกรรมและความคาดหวังลูกค้าในยุคปัจจุบัน
4. ทักษะคิดที่ดีของการเป็นนักบริการ
5. ทิศทางแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนไปอย่างไร
6. บทบาทหน้าที่ของนักบริการยุคใหม่

Session 2 : ขั้นตอนกับการบริการที่ดี

1. บุคลิกภาพที่ดีของนักบริการ
2. มารยาทของการเป็นนักบริการ
3. 4 Step ขั้นตอนกับการบริการที่ดี
4. กิจกรรม การวิเคราะห์และเข้าใจลูกค้าเพื่อการบริการ
5. ทำไมเราต้องเข้าใจลูกค้าก่อนการบริการ
6. ประโยชน์ที่สำคัญหากพนักงานขายมีศิลปะจัดการลูกค้าที่ดี

Session 3 : การมอบการบริการที่ดีแก่ลูกค้า

1. เข้าใจระดับอารมณ์ลูกค้าเพื่อการบริการ
2. เข้าใจความต้องการลูกค้าก่อนการมอบการบริการ
3. วิธีการหาความต้องการลูกค้าก่อนการบริการ
4. การแนะนำการบริการเพื่อลูกค้า
5. กิจกรรม บทบาทสมมติการบริการที่ดีที่ลูกค้าต้องการ
6. Tips การบริการเมื่อลูกค้าประสบปัญหา
7. วิธีการสร้างความมั่นใจการบริการให้ลูกค้า

Session 4 : การสื่อสารประสานงานเพื่อการบริการ

1. ปัญหาการสื่อสารประสานงานด้านการบริการ
2. ทีมงานการบริการที่ดีที่องค์กรต้องการ
3. วิธีการสื่อสารประสานงานที่ดีต้องเป็นอย่างไร
4. กิจกรรมกรณีศึกษา ทีมงานกับการแก้ไขปัญหาการบริการ
5. การติดตามผลการบริการจากลูกค้า
6. Key success for Service of Excellence
7. สรุปและตอบคำถาม

รูปแบบการฝึกอบรม

- Workshop กิจกรรมระดมความคิดเพื่อสร้างสรรค์และเข้าใจวิธีการขายที่ถูกต้อง
- Role play กิจกรรมบทบาทสมมติ เพื่อฝึกทักษะการขายที่ดีตามสถานการณ์ต่างๆ
- Case study กรณีศึกษาการวิเคราะห์สถานการณ์การขายจากลูกค้า

สอบถาม: ฝ่ายอบรม Tel. 0-21753330 or 086-6183752 (True)

Fax. 0-29030080 # 9330 หรือ E-mail : aranya.chaidejsuriya@gmail.com ; ptstraining3@gmail.com

www.ptstraining.in.th