

หลักสูตร Customer Service Excellence

การบริการ ที่เป็นเลิศ

“ การให้บริการลูกค้าด้วยทัศนคติที่ดี
จิตใจที่เอาใจใส่ต่อลูกค้า
และมีความกระตือรือร้นในหน้าที่ๆปฏิบัติ
ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงาน
ของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลลูกค้า ไม่ว่าจะป็นงานขาย
และงานบริการลูกค้า”

หลักสูตรนี้

ได้ออกแบบมาเพื่อเป็นการสร้างทัศนคติ
ของการทำงานบริการให้เข้าใจความหมายของคำว่า “ลูกค้า”
ผู้ใดอบรมจะได้รับการปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อการบริการลูกค้า
รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจถึงพื้นฐานการให้บริการที่ดีที่
จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำเอาสิ่งที่ได้เรียนรู้ และฝึกปฏิบัติ
ไปใช้ในการทำงานขาย และการบริการลูกค้าได้จริง



เนื้อหาหลักสูตร

หลักการและแนวคิดการบริการ

- รู้จักกับ Service ให้มากขึ้น
- ทำอย่างไรให้ Service เกิดความสำเร็จ
- รู้จักกับ “Touch-point”
- Workshop #1 “Our Touch-point”

การพัฒนาบริการสำหรับผู้ให้บริการ

- 9 เทคนิคการให้บริการลูกค้าที่ดี
- Workshop #2 “Excellent Customer Service”

การรู้จักลูกค้าให้มากขึ้นพร้อมส่งมอบบริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

- เข้าใจธรรมชาติของลูกค้า
- เข้าใจความคาดหวังของลูกค้า
- ส่งมอบบริการให้ลูกค้าพึงพอใจ
- สร้างความจงรักภักดี ของลูกค้าในระยะยาว
- Workshop #3 “Customer satisfaction improvement”

จิตวิทยาและพฤติกรรมในการให้บริการลูกค้า

- เกร็ดความรู้เกี่ยวกับการบริการ
- ขั้นตอนรับมือลูกค้าเจ้าอารมณ์
- ตัวอย่างการบริการในระดับสากล
- Workshop #4 “Understanding Customer with Service mind”

รูปแบบการอบรมสัมมนา

- บรรยาย
- Workshop
- ชม VDO
- Case Study จากองค์กรที่ประสบความสำเร็จ

กลุ่มผู้เข้าอบรมสัมมนา

- เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
- เจ้าหน้าที่ขาย
- เจ้าหน้าที่ภายในองค์กร
- หัวหน้างาน

ระยะเวลา

9:00 น.- 16:00 น.
(1 วัน)



The Impression Consultant Co.,Ltd.

TEL. 02-921-7291 Fax : 02-9217921

Call center : 085-5027921 E-mail : imp@impressionconsult.com

www.impressionconsult.com