

หลักสูตรฝึกอบรม

SERVICE MIND

บริการด้วยใจ



“
 การให้บริการลูกค้าด้วยทัศนคติที่ดี
 จิตใจที่เอาใจใส่ต่อลูกค้า และมีความ
 กระตือรือร้นในหน้าที่ปฏิบัติ ถือว่า
 เป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่
 ผู้ดูแลลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นงานขาย
 และงานบริการลูกค้า
 ”

หลักสูตรนี้ ได้ออกแบบมาเพื่อเป็นการสร้างทัศนคติ ของทำงานด้านบริการ ให้เข้าใจในความหมายของคำว่า “ลูกค้า” ผู้เข้าอบรมจะได้รับการปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อการบริการลูกค้า รวมทั้งมีความรู้และความเข้าใจถึงพื้นฐานในการบริการที่ดี ที่จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำเอาสิ่งที่ได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติ ไปใช้ในการทำงานขาย และการบริการลูกค้าได้จริง

หัวข้อเรียนรู้

- ความหมายของคำว่าบริการ
- ลูกค้า คือใคร
- Customer Centric
- ความต้องการของลูกค้า กับความคาดหวังของลูกค้า
- Workshop การค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
- ความแตกต่างระหว่างการสร้างความพอใจ กับ ความประทับใจ
- วงจรการให้บริการ
- Moment of truth
- Touch Point
- Five sense of service
- หัวใจของการให้บริการ
- ABC สำหรับการส่งมอบงานบริการ
- การเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงานและการให้บริการลูกค้า
- การทำงานเป็นทีม
- วัฒนธรรมการให้บริการในระดับสากล
- Service Attitude มุมมองและทัศนคติที่ดีต่อการ
- บริการลูกค้าภายนอก และลูกค้าภายใน
- Work shop (การส่งมอบบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ)

รูปแบบการอบรมสัมมนา	กลุ่มผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา	ระยะเวลา
<ul style="list-style-type: none"> ✓ บรรยาย ✓ ชม VDO ✓ Workshop ✓ Case Study จากองค์กรที่ประสบความสำเร็จ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ✓ เจ้าหน้าที่ขาย ✓ เจ้าหน้าที่ภายในองค์กร ✓ หัวหน้างาน 	1 วัน (09:00-16:00 น.)