

หลักสูตร Proactive Service Excellence

บริการที่เป็นเลิศอย่าง
Proactive

“ การให้บริการลูกค้าด้วยทัศนคติที่ดี
จิตใจที่เอาใจใส่ต่อลูกค้า
และมีความกระตือรือร้นในหน้าที่ๆปฏิบัติ
ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงาน
ของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลลูกค้า ไม่ว่าจะเป็งานขาย
งานบริการลูกค้า และการให้บริการระหว่าง
ลูกค้าภายในองค์กร”

หลักสูตรนี้

ได้ออกแบบมาเพื่อเป็นการสร้างทัศนคติ
ของการทำงานบริการให้เข้าใจความหมายของคำว่า “ลูกค้า”
ผู้ใดอบรมจะได้รับการปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อการบริการลูกค้า
รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจถึงพื้นฐานการให้บริการที่ดีที่
จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำเอาสิ่งที่ได้เรียนรู้ และฝึกปฏิบัติ
ไปใช้ในการทำงานขาย และการบริการลูกค้าภายนอกและภายใน
ให้เกิดเป็นบริการที่เป็นเลิศอย่าง Proactive ได้จริง



เนื้อหาหลักสูตร

หลักการและแนวคิดการบริการ

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

การพัฒนาบริการสำหรับผู้ให้บริการ

- ✓ 9 เทคนิคการให้บริการลูกค้าที่ดี
- ✓ Workshop #2 “Proactive Service Excellence”

การรู้จักลูกค้าให้มากขึ้นพร้อมส่งมอบบริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าภายนอกและภายในองค์กร

- ✓ 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)