

Personality Plus

บุคลิกภาพสำหรับนักบริการมืออาชีพ

การปรับทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า และการให้บริการ และฝึกปฏิบัติ
ในการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ดีต่อการให้บริการลูกค้าในระดับสากล
เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

หัวข้อเรียนรู้

● ทัศนคติต่องานบริการ (Service Attitude)

- เปลี่ยน Memory Chip
- มองในมุมลูกค้า ใจเขาใจเรา
- เปิดใจพร้อมต่อการบริการ (Open up)

● การสื่อสารกับลูกค้า

- ความหมายของการสื่อสาร
- สื่อในการส่งข้อความ (Word / Body language / Way)
- มนต์เสน่ห์ที่ใช้ในการเจรจา
- วิเคราะห์สไตล์ของลูกค้าจากภาษากาย
- สูตรสำเร็จในการเป็นมืออาชีพ
- หลักการพูดให้เกิดความพึงพอใจ
- การพูด การฟัง การปฏิเสธ (ในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การกล่าวต้อนรับ การแจ้งข่าวดี หรือ ข่าวร้าย เป็นต้น)
- การรับโทรศัพท์ น้ำเสียง สำเนียง
- การรับเรื่องร้องเรียน
- แบบทดสอบความประทับใจแรกพบ/การฟังที่ดี

● การแสดงออก กิริยาท่าทาง

- ท่าทาง การแสดงออกของนักบริการมืออาชีพ
- ภาษาท่าทางสากลในการบริการ (ยืน ยิ้ม ไหว้ ทักทาย ขอขอบคุณ)
- ภาษากาย กิริยา ท่าทางที่ควรหลีกเลี่ยง

● บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและเป็นมิตร

- ความหมายของบุคลิกภาพที่ดีและแนวทางปฏิบัติ
- มาตรฐานสากลของมืออาชีพในการแต่งกายและบุคลิกภาพ
- ยืน นั่ง เดิน ไหว้ ส่งของ นำทาง เชิญลงนาม
- Personality Development
- การฝึกปฏิบัติ

● Grooming (การแต่งตัว: เสื้อผ้า หน้า ผม)

เน้นความเป็นธรรมชาติ

- 3 STYLES TO BE GOOD LOOKING
- GREAT GROOMING การแต่งกายเพื่อเสริมบุคลิกภาพ
- ความภาคภูมิใจในเครื่องแบบ
- สุขภาพในโอกาสต่างๆ

● การให้คำแนะนำด้านการแต่งหน้า จากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ พร้อมปรับ Look ตามสไตล์ของคุณ

● การฝึกปฏิบัติ (Role Play)

รูปแบบการอบรมสัมมนา

- ✓ บรรยาย
- ✓ Workshop
- ✓ Case Study จากองค์กรที่ประสบความสำเร็จ

กลุ่มผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา

- ✓ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
- ✓ เจ้าหน้าที่ขาย
- ✓ เจ้าหน้าที่ภายในองค์กร
- ✓ หัวหน้างาน

ระยะเวลา

1 วัน
(09:00-16:00 น.)