

หลักสูตร New Perspective for Service Mind Delivering Change Attitude, Change Behavior, Change Action เปิดมุมมองใหม่สู่ใจบริการ

“ในยุคปัจจุบันชัยชนะของธุรกิจไปติดสินกันที่การบริการ เพราะผลิตภัณฑ์ หรือ สินค้าทุกอย่างทำให้เหมือนกัน ได้เพียงแค่ชั่วข้ามคืน แต่การบริการนั้นมีความเป็นเอกลักษณ์ ไม่มีที่ใดลอกเลียนแบบกันได้ในการเสริมสร้าง และพัฒนาทัศนคติของผู้ให้บริการเพื่อให้มีใจบริการ (Service Mind) นั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่สุด และถือเป็นพื้นฐานของธุรกิจ หลักสูตรนี้ได้ถูกออกแบบมาจากการวิจัย และประสบการณ์ของคณะผู้ออกแบบหลักสูตรที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจบริการอย่างยาวนาน เพื่อให้ผู้เรียนรู้อาจได้พัฒนาความคิด มุมมอง และจิตใจให้พร้อมต่อการบริการลูกค้าได้อย่างแท้จริง ด้วยการปรับทัศนคติ ปรับพฤติกรรม ปรับการปฏิบัติอย่างเห็นผลในการนำไปสู่การปฏิบัติงานจริง”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการบริการลูกค้า ด้วยมุมมองเชิงบวกในการบริการที่ดี
2. เพื่อสามารถนำเอามุมมองที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้



เนื้อหาหลักสูตร

Change Attitude

- ทำไมถึงต้องมีบริการที่เป็นเลิศ
- Service Mind คืออะไรและมีประโยชน์อะไรกับฉัน
- Good to Great
- เปลี่ยนความคิด ชีวิตเปลี่ยน
- มุมมองใหม่ของผู้ให้บริการที่ดี
- การมองแบบลูกค้าเป็นศูนย์กลาง
- ความเข้าใจสไตล์ลูกค้า
- กิจกรรม มุมมอง ความคิด

Change Behavior

- การส่งมอบบริการแบบมืออาชีพ
- 10 วลี ทรงพลัง
- ศาสตร์และศิลป์ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น
- 5 พฤติกรรมที่สำคัญที่สุดในการบริการลูกค้า
- Workshop การมีพฤติกรรมที่ดีสู่การปฏิบัติ

Change Action

- บริการจากนี้ไปจะประทับใจสุด...สุด (ABC Cycle)
- หลักการการบริการเหนือความคาดหมาย
- การฝึกปฏิบัติ เพื่อส่งมอบบริการที่เหนือชั้น
- วิทยาการสรุปให้คำแนะนำเพื่อนำไปสู่การทำงานจริง

Course References

2006 Dan W.Blackarski : Superior Customer Service , Atlantic Publishing Group,Inc.

2011 Service Excellence : Service Code สหสัมพันธ์บริการ , พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล

1996 D.H. Stamatis : Total Quality Service , St.Lucie Press

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจและมีทัศนคติที่เปิดรับต่อการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น
2. ผู้เข้าอบรมมองเห็นและให้ความสำคัญกับการบริการได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
3. ผู้เข้าอบรมมีพฤติกรรมและการแสดงออกต่อผู้รับบริการและการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
4. ผู้เข้าอบรมมีทักษะและเทคนิคในการให้บริการได้อย่างมืออาชีพในสถานการณ์ต่างๆ

รูปแบบการอบรมสัมมนา

- USSยาย
- Workshop
- ชม VDO
- Case Study

จากองค์กรที่ประสบความสำเร็จ

กลุ่มผู้เข้าอบรมสัมมนา

- เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
- เจ้าหน้าที่ขาย
- เจ้าหน้าที่ภายในองค์กร
- หัวหน้างาน

ระยะเวลา

9:00 น.- 16:00 น. (1 วัน)



The Impression Training Co.,Ltd.

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

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

www.impressionconsult.com