



สถาบันฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำ  
ด้านการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบ



หลักสูตร

# Professional Customer Service

ทักษะการบริการลูกค้า  
แบบมืออาชีพ



CONTACT US



Impression Training

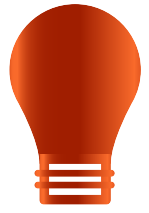


Impression Training



@impressiongroup

[www.impressionconsult.com](http://www.impressionconsult.com)



“ ในทุกการขายย่อมมีการบริการตามหลังมาเสมอ เพราะการบริการนั้นจะช่วยทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น และไว้วางใจต่อสินค้าและองค์กรนั่นเอง ทักษะการบริการหลังการขายจึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรจำเป็นต้องพัฒนาให้บุคลากร ผู้ดูแลลูกค้า สามารถส่งมอบงานได้อย่างมืออาชีพ

หลักสูตรทักษะการบริการหลังการขายแบบมืออาชีพนี้ได้ออกแบบโดยการนำเอาหลักการ ทักษะที่เป็นสากล เพื่อใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้เรียนได้นำไปฝึกฝนและส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้าได้อย่างเป็นมืออาชีพ ”

## วัตถุประสงค์

1 เพื่อสามารถพัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2 เพื่อสามารถนำเอาทักษะและความรู้ที่ได้รับไปให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้าได้อย่างเป็นมืออาชีพ



Impression Training



[www.impressionconsult.com](http://www.impressionconsult.com)



[imp@impressionconsult.com](mailto:imp@impressionconsult.com)



085-5027921 / 02-9217921 / 091-7308979 / 090-9520441



Impression Training



@impressiongroup

The Impression Training Co.,Ltd.



# รายละเอียดของหลักสูตร

**09.00 - 10.30 น.**

Section 1 หลักคิดการให้บริการแบบมืออาชีพ

1. เปิดมุมมองผู้ให้บริการแบบมืออาชีพ
2. ความเข้าใจมุมมองของลูกค้า

Section 2 ทักษะการบริการหลังการขาย

3. ทักษะการอ่านสไตส์ลูกค้า

**10.30 - 10.45 น. Break**

**10.45 - 12.00 น.**

Section 2 ทักษะการบริการหลังการขาย (ต่อ)

4. การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในการบริการลูกค้า
5. ทักษะการบริการหลังการขายด้านความรู้  
ความสามารถ
6. ทักษะการบริการหลังการขายด้านกระบวนการ/  
เวลา

**12.00 - 13.00 น. Lunch**

**13.00 - 14.30 น.**

Section 2 ทักษะการบริการหลังการขาย (ต่อ)

7. ทักษะการบริการหลังการขายด้านการแก้ปัญหา

Section 3 เทคนิคการให้บริการแบบมืออาชีพ

8. สร้างจุดแตกต่าง
9. ประเมินผลงาน

**14.30 - 14.45 น. Break**

**14.45 - 16.00 น.**

Section 4 บทฝึก

10. ฝึกปฏิบัติ สถานการณ์จำลอง
11. วิทยากรให้คำแนะนำ
12. สรุปการเรียนรู้ ผู้การทำงานจริง



Impression Training



[www.impressionconsult.com](http://www.impressionconsult.com)



[imp@impressionconsult.com](mailto:imp@impressionconsult.com)



085-5027921 / 02-9217921 / 091-7308979 / 090-9520441



Impression Training



@impressiongroup

The Impression Training Co.,Ltd.





## เหมาะกับใคร

- เจ้าหน้าที่ขาย
- เจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้า
- เจ้าหน้าที่บริการหลังการขาย
- เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าออนไลน์
- เจ้าหน้าที่ Call Center
- หัวหน้างานและผู้จัดการบริการหลังการขาย



## รูปแบบการอบรม

ฝึกปฏิบัติ / กิจกรรมประกอบการเรียนรู้ /  
แบ่งกลุ่มทำกรณีศึกษา / การบรรยาย  
ทฤษฎีและหลักการ



1 วัน



Impression Training



[www.impressionconsult.com](http://www.impressionconsult.com)



[imp@impressionconsult.com](mailto:imp@impressionconsult.com)



085-5027921 / 02-9217921 / 091-7308979 / 090-9520441



Impression Training



@impressiongroup

The Impression Training Co.,Ltd.

