

สมัคร 4 จ่าย 3 (ปกติ 3,900 บาท/ท่าน) ก่อน **VAT**

หลักสูตร บุคลิกภาพในการบริการลูกค้า Personality to Customer Service

สัมมนาวันพฤหัสบดีที่ 22 ตุลาคม 2563 ณ โรงแรม Novotel 20 Sukhumvit (สถานที่อาจมีเปลี่ยนแปลง)

ที่มาของหลักสูตร

ในโลกแห่งธุรกิจ กลยุทธ์การแข่งขันเพื่อสร้างความแตกต่างสำหรับสินค้าประเภทเดียวกันหรือบางครั้งอาจจะวางยุทธศาสตร์ไปไกลถึงขนาดที่ต้องการเป็นผู้นำทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์ทางด้านราคา คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และทางด้านการส่งเสริมด้านการขายและการตลาด พยายามสร้างพฤติกรรมการซื้อจากลูกค้าใหม่และซื้อซ้ำจากลูกค้าเดิมให้มากขึ้น แต่ในความเป็นจริงแล้วกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างนั้นนอกจากความแตกต่างด้านสินค้าแล้ว เราควรจะคำนึงถึงกลยุทธ์ความแตกต่างในด้านมาตรฐานการให้บริการ สร้างความสัมพันธ์ การพัฒนาบุคลิกภาพที่บริการอย่างไรให้เป็นเลิศ ให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด เพื่อให้ได้ใจลูกค้าไม่ว่าจะเป็นลูกค้าภายนอก และภายใน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการด้วยใจ (Service mind) หรือที่เราเรียกกันโดยรวมว่า **การบริการลูกค้าสัมพันธ์** ที่นอกจากจะต้องปลูกฝังเป็นจิตสำนึกของแต่ละบุคคลแล้ว ยังจะต้องสามารถสร้างมาตรฐานการให้บริการอย่างมืออาชีพด้วยความได้เปรียบและรักษาลูกค้า สามารถครองใจให้อยู่กับเราตลอดเวลา มีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าแลตราองค์กร ทำให้องค์กรมีความก้าวหน้า เติบโต แข็งแรง และยั่งยืนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพได้ในที่สุด

หัวข้อบรรยาย

09.00-12.00 น.

- แนวโน้ม ความสำคัญของธุรกิจการบริการ
- การพัฒนาบุคลิกภาพบริการที่ดีเลิศต้องสร้างความสัมพันธ์
- Workshop : Customer Service Problem
- ทักษะคิด และภูมิคุ้มกันการบริการยุคใหม่(เหนือกว่าคู่แข่ง)
- ความคาดหวังการบริการจากลูกค้า(ตอบสนองได้ทุกระดับ)
- จิตสำนึกการบริการด้วยใจ Service mind ที่ได้ใจลูกค้า
- จุดอ่อนการบริการที่ไม่ควรมองข้าม
- เคล็ดลับการเพิ่มคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศในระยะยาว
- การสร้างความสัมพันธ์ทั้งกับลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก
- บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ(การโต้ตอบ การแต่งกาย)



13.00- 16.00 น.

- ★ เทคนิคการสร้างระบบบริการลูกค้าสัมพันธ์(มาตรฐานบริการ)

สมัคร 4 จ่าย 3 (ปกติ 3,900 บาท/ท่าน) ก่อน VAT

- ☆ยกระดับการบริการลูกค้าสัมพันธ์จากพื้นฐานถึงระดับสูง
- ☆จิตวิทยาการอ่านภาษากาย(ความรู้สึกที่แท้จริงของลูกค้า)
- ☆เทคนิคการใช้โทรศัพท์ในงานให้บริการ(รู้สึกถึงความแตกต่าง)
- ☆วิธีการจัดเก็บข้อมูลในการติดตามและดูแล(สร้างความประทับใจ)
- ☆การรับมือกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก : คำต่อว่าจากลูกค้า
- ☆ทำไมสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมบริการไม่ค่อยได้ผล
- ☆ขั้นตอนการสร้างทีมงานบริการ(Team Service Excellence)
- ☆จุดอ่อนไหวการส่งต่อ การประสานงานในทีมงานบริการ



บรรยายโดย อาจารย์ สุกิจ ตริยุตวัฒนา

Workshop : Customer Service Solution

สิ่งที่จะได้รับการฝึกอบรม

- ๑สามารถสร้างมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศด้วยบุคลิกภาพการให้บริการ
- ๑สร้างทัศนคติที่ดีในงานให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์ทั้งกับลูกค้าภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๑เทคนิค และกระบวนการต่างๆ ในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า
- ๑เทคนิคการบริการด้วยใจ เพื่อครองใจ และสร้างความประทับใจในการจรรงรักภักดีต่อตราสินค้าและองค์กรจากลูกค้า
- ๑เรียนรู้ระบบมาตรฐานการบริการลูกค้าสัมพันธ์ทั้งระบบ
- ๑บทบาท หน้าที่ และประสานงานในการทำงานเป็นทีมร่วมกันในงานบริการ

รูปแบบการฝึกอบรม

- ☑การบรรยาย =60% , กิจกรรมการเรียนรู้ = 40%
- ☑กิจกรรมประกอบการเรียนรู้ (Learning in Action)
- ☑การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และฝึกปฏิบัติร่วมกัน (Workshop)
- ☑สรุปบทวนบริบทและถามคำถามในแต่ละ Module ทดสอบความเข้าใจ

ขั้นตอนการสมัคร

Scan QR Code พร้อมกรอกใบสมัคร เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารการสมัครแล้วจะ

ส่ง Invoice กลับไปยังอีเมล หรือช่องทางที่ท่านได้กรอกในเอกสารไว้ทาง QR Code

หมายเหตุ

- ☑อัตราค่าสมัคร ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม /นิติบุคคลสามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ได้
- ☑ราคารวม เอกสารการอบรม / อาหารว่างและอาหารกลางวันตลอดหลักสูตร
- ☑ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมสมัคร สามารถลดหย่อนภาษีได้ 200%



ลงทะเบียนเข้าร่วมอบรม

