

รุ่นที่ 9

กลยุทธ์การบริการลูกค้าอย่างเหนือระดับ

Service Excellences Strategy



“คุณจะไม่ชนะใจลูกค้าได้ ก็ต่อเมื่อคุณสร้างงานบริการที่เหนือความคาดหมาย”

วันที่จัด วันพฤหัสบดีที่ 30 พฤษภาคม 2562

สมาชิก : 3,000 + VAT 7% 210 = 3,210 บาท

เวลา 09:00-16:30 น. (ลงทะเบียนเวลา 08.00 น.) รับจำนวน 20 ท่าน

(สมาชิก ส.ส.ท., นักศึกษาปริญญาตรี, หน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ)

สถานที่ ห้องสัมมนา สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

บุคคลทั่วไป : 3,500 + VAT 7% 245 = 3,745 บาท

ในสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงอย่างต่อเนื่องนั้น สิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้การดำเนินธุรกิจมีชัยเหนือคู่แข่งไปอีกก้าว คือ การบริการ เนื่องจากการระงับจิตใจลูกค้าด้วยตัวสินค้าที่มีคุณภาพอย่างเดียวคงไม่เพียงพอ แต่ยังรวมถึงศักยภาพบุคลากรขององค์กรในทุกระดับที่เปรียบเสมือนตัวแทนคนสำคัญขององค์กร ในการดูแลให้ความช่วยเหลือและบริการลูกค้าตั้งแต่ก่อน ระหว่างและหลังซื้อสินค้า หรือบริการขององค์กร เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้ เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างสัมพันธภาพ ความไว้วางใจและการภักดีต่อแบรนด์สินค้าขององค์กรให้เกิดขึ้นภายในใจของลูกค้าได้อย่างยั่งยืน

สิ่งที่คุณจะได้รับ

1. เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการบริการลูกค้าสำหรับธุรกิจสมัยใหม่
2. เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
3. เพื่อการสร้างภาพลักษณ์บริการอย่างมืออาชีพ
4. เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับการรับมือกับลูกค้าในสถานการณ์คับขัน

คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา

-ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ หัวหน้างาน หรือบุคลากรในสายงานบริการทุกระดับที่ต้อง ดูแล บริการและให้ความช่วยเหลือลูกค้าภายนอก



วิทยากร

คุณเกสร วัลลุฑ์เดช

ที่ปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากรในองค์กร,
ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลิกภาพและการสื่อสาร

หัวข้อการอบรมและสัมมนา

“3S สู่อการสร้างวัฒนธรรมในการบริการชั้นเลิศ”

Service Excellence

- การบริการยุคใหม่ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร
- ลูกค้ากับการพบปะความคาดหวังที่เต็มกระเปาะ
- การสร้างงานบริการให้อยู่เหนือความต้องการของลูกค้า

Self-Development

- การฟูมฟักทัศนคติเชิงรุกที่สร้างคุณค่าในงานบริการ
- วิถีแห่งภาพลักษณ์องค์กรต่อภาพลักษณ์บุคลากรบริการ
- บุคลิกภาพแว็บแรกที่สร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า

-การตอบสนองลูกค้าด้วยชุดคำพูดที่

EXCELLENCE

Satisfaction

- กลยุทธ์การสื่อสารที่สร้างความประทับใจ
- ท่วงท่าภาษากายสู่การบริการชั้นเลิศ
- ทักษะการฟังและการตีความสิ่งที่ลูกค้าต้องการ



😊 หลักสูตรที่แนะนำเพื่อต่อยอดการเรียนรู้ 😊

1. พูดอย่างไรให้จูงใจทีมงาน
2. สื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ
3. การรับมือและจัดการกับลูกค้าเจ้าปัญหา
4. วิถีแห่งผู้นำบริหารคนให้เก่งงาน
5. คิด-ทำ-นำเสนอ เปลี่ยนคุณให้เป็นมืออาชีพ
6. การจัดการความคิดอย่างมีประสิทธิภาพ

สอบถามเพิ่มเติมได้ที่ 0-2717-3000 ต่อ 81

Email: ET@tpa.or.th