



กลยุทธ์การบริการลูกค้าอย่างเหนือระดับ(Online)

Service Excellences Strategy



“ออร่าเป็นมิตร รอยยิ้มสร้างความอุ่นใจและพร้อมบริการลูกค้าทุกสถานการณ์”

วันที่จัด รุ่น 1: วันพุธที่ 28 เมษายน 2564

เวลา 09:00 – 16:30 น. (ลงทะเบียนเวลา 08.00 น.) รับจำนวน 15 ท่าน

Online ผ่านโปรแกรม Zoom Video Conferencing

สมาชิก : 2,500 + VAT 7% 175 = 2,675 บาท

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

บุคคลทั่วไป : 2,800 + VAT 7% 196 = 2,996 บาท

ในสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงอย่างต่อเนื่องนั้น สิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้การดำเนินธุรกิจมีชัยเหนือคู่แข่งไปอีกก้าว คือ การบริการ เนื่องจากการจะพิชิตใจลูกค้าด้วยตัวสินค้าที่มีคุณภาพอย่างเดียวคงไม่เพียงพอ แต่ยังรวมถึงศักยภาพบุคลากรขององค์กรในทุกระดับที่เปรียบเสมือนตัวแทนคนสำคัญขององค์กร ในการดูแลให้ความช่วยเหลือและบริการลูกค้าตั้งแต่ก่อน ระหว่างและหลังซื้อสินค้าหรือบริการขององค์กร เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้ เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างสัมพันธ์ภาพความไว้วางใจและการภักดีต่อแบรนด์สินค้าขององค์กรให้เกิดขึ้นภายในใจของลูกค้าได้อย่างยั่งยืน

คุณจะชนะใจลูกค้าได้ ก็ต่อเมื่อคุณสร้างงานบริการที่เหนือความคาดหมาย...!

สิ่งที่ได้รับหลังอบรมและสัมมนา

- 1) ทักษะการวิเคราะห์และเลือกวิธีการบริการลูกค้าให้ตรงจุด
- 2) ทักษะการจัดการภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการมืออาชีพ
- 3) ทักษะการสร้างทัศนคติเชิงบวกในงานบริการลูกค้าด้วยใจ
- 4) ทักษะการสร้างออร่าเชิงบวกในงานบริการให้ลูกค้าประทับใจ
- 5) ทักษะการแสดงออกทางสีหน้า แววตาและน้ำเสียงอย่างเป็นมิตร
- 6) ทักษะการยืน การเดิน การนั่งและการไหว้ที่มีเสน่ห์ในงานบริการ
- 7) ทักษะการดูแลและให้บริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ
- 8) ทักษะการสื่อสารและโต้ตอบกับลูกค้าอย่างเหนือชั้น

คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา

1. ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ หัวหน้างาน ผู้ดูแลโครงการต่างๆ ที่ปรึกษา หรือนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. บุคลากรในองค์กรทุกระดับ เช่น ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายการผลิต เป็นต้น
3. บุคคลที่สนใจพัฒนาตนเองด้านการบริการลูกค้าอย่างเหนือระดับ

วิทยากร

คุณเกสรฯ วลัยซ์เดช

ที่ปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากรในองค์กร
ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลิกภาพและการสื่อสาร

หัวข้อการอบรมและสัมมนา

‘6 หัวข้อ’ สูการสร้างงานบริการชั้นเลิศให้กับลูกค้า

- การสร้างงานบริการและการดูแลลูกค้าสมัยใหม่ (Customer Service)
- เสริมภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (Image)
- เพิ่มพลังความคิดและออร่าเชิงบวกในงานบริการ (Service Aura)
- การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าตั้งแต่แรกพบ (1st Impression)
- มารยาทการบริการในสถานการณ์ธุรกิจ (Service Manners)
- การสื่อสารที่สร้างคุณค่าในงานบริการ (Service Talk)



การบริการลูกค้าคือสิ่ง
ที่จะทำให้ลูกค้า
ประทับใจและบอกต่อ



😊 หลักสูตรที่แนะนำเพื่อต่อยอดการเรียนรู้ 😊

1. พูดยังไงให้จูงใจทีมงาน (1 วัน)
2. การรับมือและจัดการกับลูกค้าเจ้าปัญหา (1 วัน)
3. ทักษะการลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน (1 วัน)
4. เทคนิคการพัฒนาทักษะความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน (1 วัน)