

หลักสูตร การให้บริการที่เป็นเลิศ สู่ความประทับใจ

CUSTOMER SERVICE EXCELLENCE

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

การพิชิตใจลูกค้าคือหัวใจของงานบริการลูกค้า งานบริการลูกค้า หรือที่เรียกกันติดปากว่า งาน Customer Service เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าอยู่กับเราไปนาน ๆ และเลือกที่จะใช้



บริการกับเราต่อไป เพราะถึงแม้ว่าตัวสินค้าเองนั้นจะมีคุณภาพมากเพียงใด แต่หากบริการระหว่างขาย หรือแม้แต่หลังการขายเองนั้นไม่มีคุณภาพ ลูกค้าก็จะไม่ใช้บริการกับเราอีกต่อไป ดังนั้นการบริการลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญ และขาดเสียไม่ได้ เพราะการบริการลูกค้าที่ดี ถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำธุรกิจ ไม่เพียงเป็นการสร้างความแตกต่าง และ

ทางเลือกให้กับลูกค้าเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างรายได้เปรียบทางการค้าอีกด้วย การบริการลูกค้าให้ได้รับความประทับใจ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว ให้ลูกค้าเลือกใช้บริการเราไปอีกนาน และยังทำให้สินค้ามีมูลค่ามากขึ้นอีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการปรับทัศนคติและสร้างจิตสำนึกที่ดีต่องานบริการและหน้าที่ความรับผิดชอบ
2. เพื่อให้มีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า สามารถดูแลและปฏิบัติต่อลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ
3. เพื่อให้รู้หลักการให้บริการที่ดีและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ
4. เพื่อเป็นการสร้างสรรคงานบริการให้เกิดประสิทธิภาพและยั่งยืน รวมทั้งสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
5. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปปรับประยุกต์ใช้สำหรับการบริการในทุกสถานการณ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมได้ฝึกเทคนิคการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ
2. ผู้เข้าอบรมได้ปรับบุคลิกภาพให้ชวนมองน่าประทับใจตั้งแต่แรกพบ
3. ผู้เข้าอบรมได้ฝึกการพูด การใช้คำพูดที่สร้างบรรยากาศกับลูกค้าเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดี
4. ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้เทคนิคการรับมือกับลูกค้า
5. ผู้เข้าอบรมได้ปรับทัศนคติในการให้บริการ

หัวข้อการอบรม

1. ทำความเข้าใจกับคำว่า การบริการ (Service)
2. ความคาดหวังของลูกค้า
3. การปรับทัศนคติเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ
4. แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอก และภายใน
5. เทคนิคการสร้างประทับใจเมื่อแรกพบ- การสร้าง
6. บุคลิกภาพที่ดี มีเสน่ห์ จริงใจ
7. บุคลิกภาพ กิริยา มารยาท เพื่อสร้างความประทับใจ
8. การสร้างเสน่ห์ให้ตนเองด้วยการต้อนรับและการบริการที่ดีเยี่ยม
9. เทคนิคการใช้คำพูดจากความคิดไปสู่ถ้อยคำ
10. เทคนิคการใช้น้ำเสียงและภาษากายในการสื่อสาร
11. การพัฒนาทักษะการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าเทคนิคการสร้างหัวใจบริการ สู่อการบริการที่เป็นเลิศ
12. เทคนิคสร้างสรรค้งานบริการดีๆ
13. สัญญาณอันตราย! ตัวชี้วัดของความไม่มีคุณภาพในการบริการเทคนิคการบริหารคำตำหนิและข้อร้องเรียนจากลูกค้า

กลุ่มเป้าหมาย

ระดับพนักงาน หัวหน้างานขึ้นไป

รูปแบบการสัมมนา

1. การบรรยาย 50 %
2. เกมส์ / กิจกรรมกลุ่ม / ฝึกปฏิบัติ Workshop และการนำเสนอผลงานกลุ่ม 50%