

## From Good to Great Customer Services

### จากบริการที่ดีสู่บริการที่เยี่ยมยอด

การอบรมนี้จะให้วิธีการที่จะส่งมอบการบริการที่เยี่ยมยอดให้กับลูกค้า เพื่อสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นกับแบรนด์ อันนำไปสู่ การรักษาและขยายฐานลูกค้า ผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้หลักการ และข้อปฏิบัติที่เป็นหัวใจสำคัญในการส่งมอบประสบการณ์การบริการที่โดดเด่นและแตกต่างให้กับลูกค้า

#### เนื้อหาหลักสูตร

1. ได้ตระหนักว่าทัศนคติของเรามีผลอย่างไรต่อมาตรฐานการบริการ และวิธีการในการที่จะพัฒนาและรักษาทัศนคติเชิงบวกที่มุ่งเน้นที่ลูกค้าเป็นศูนย์กลางนั้นทำอย่างไร
2. ผลกระทบที่เกิดจากแต่ละจุดสัมผัสบริการ (Touch Point) อันมีผลต่อประสบการณ์โดยรวมของลูกค้า และเน้นที่การปฏิบัติอย่างไรในแต่ละจุดสัมผัสบริการเพื่อจะสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นกับลูกค้าให้ได้
3. แยกแยะได้ว่างานบริการระดับปรกติ กับระดับที่จะสร้างให้เกิดความจงรักภักดีที่ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการซ้ำนั้นแตกต่างกันอย่างไร
4. สร้างทักษะการบริการที่เยี่ยมยอดให้กลายเป็นนิสัย
5. การเข้าถึงให้ถึงใจลูกค้าและเรียนรู้จากข้อจากข้อเสนอแนะที่ได้รับ

#### ระยะเวลาการอบรม

หนึ่งวัน 6 ชั่วโมง

#### ผู้เข้าอบรม

เหมาะสำหรับพนักงานทุกคนในองค์กร โดยเฉพาะพนักงานที่ได้ให้บริการโดยตรงกับลูกค้า , จำนวนผู้เข้าอบรมไม่เกิน 30 คนต่อครั้ง

