

สุดยอดการบริการด้วยใจต่อยอดการ แสดงออกต่อลูกค้า

The Best Service Mind for Customer

อาจารย์สุกิจ ศรียุทธวัฒนา



ในโลกแห่งธุรกิจ กลยุทธ์การแข่งขันเพื่อสร้างความแตกต่างสำหรับสินค้าประเภทเดียวกัน และพยายามสร้างพฤติกรรมที่ซื้อจากลูกค้าใหม่และซื้อซ้ำจากลูกค้าเดิมให้มากขึ้น แต่ในความเป็นจริงแล้วกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างนั้นนอกจากความแตกต่างด้านสินค้าแล้ว เราควรคำนึงถึงกลยุทธ์ความแตกต่างในด้านมาตรฐานการให้บริการ สร้างความสัมพันธ์

ที่บริการอย่างไรให้เป็นเลิศ ให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด เพื่อให้ได้ใจลูกค้าไม่ว่าจะเป็นลูกค้าภายนอก และภายใน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการด้วยใจ (Service mind) ที่นอกจากจะต้องปลูกฝังเป็นจิตสำนึกของแต่ละบุคคลแล้ว ยังจะต้องสามารถสร้างมาตรฐานการให้บริการอย่างมืออาชีพด้วยเพื่อให้เป็น (The Best Service Mind) เพื่อความได้เปรียบและรักษาลูกค้า สามารถครองใจให้อยู่กับเราตลอดเวลา มีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าและองค์กร ทำให้องค์กรมีความก้าวหน้า เติบโต แข็งแรง และยั่งยืนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพได้ในที่สุด

สิ่งที่จะได้รับการฝึกอบรม

- 1) สามารถสร้างมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศด้วย The Best Service mind
- 2) สร้างทัศนคติที่ดีในงานให้บริการลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์ทั้งกับลูกค้าภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) เทคนิค และกระบวนการต่างๆ ในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้า
- 4) เทคนิคการบริการด้วยใจ เพื่อครองใจ และสร้างความประทับใจในการจงรักภักดีต่อตราสินค้าและองค์กรจากลูกค้า

หัวข้อและกิจกรรมการเรียนรู้

1. แนวโน้ม ความสำคัญของธุรกิจการบริการ
2. Workshop : The Best Service Problem
3. Basic Service & Best Service
4. บริการที่ดีเลิศต้องบริการลูกค้าแบบสร้างความสัมพันธ์
5. จุดเริ่มต้นในงานบริการที่ดีทำได้อย่างไร
6. หัวใจสำคัญของงานบริการ
7. จิตบริการ (Service Mind)
8. 6 ข้อสู่สุดยอดการบริการ
9. บุคลิกภาพในงานบริการ
10. การสร้างความประทับใจเมื่อแรกพบ
11. เคล็ดลับการสร้างเสน่ห์ในงานบริการ
12. การรับฟังที่ดีในงานบริการ

13. เทคนิคการใช้น้ำเสียงและภาษากายในการสื่อสาร
14. จิตวิทยาการอ่านภาษาภายในงานบริการ
15. เทคนิคการสร้างสรรค้งานบริการที่ดีที่สุด
16. สัญญาณอันตรายของงานบริการ
17. คุณภาพในการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า
18. Workshop : The Best Service Solution

รูปแบบการฝึกอบรม

- 1) การบรรยาย =60% , กิจกรรมการเรียนรู้ = 40%
- 2) กิจกรรมประกอบการเรียนรู้ (**Learning in Action**)
- 3) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และฝึกปฏิบัติร่วมกัน (**Workshop**)
- 4) สรุปทบทวนบริบทและถามคำถามในแต่ละ Module ทดสอบความเข้าใจ

ระยะเวลา 1 วัน (09.00-16.00 น.)

