

Service Excellence

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันหลายๆ องค์การต่างให้ความสำคัญกับการพัฒนางานบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่จะอยู่เป็นลูกค้าในระยะยาว และช่วยส่งต่อชื่อเสียงขององค์กรไปยังบุคคลอื่นๆ ด้วยการพัฒนาทักษะงานให้บริการของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อช่วยสร้างจิตสำนึกในงานให้บริการ และพัฒนางานบริการให้มีมาตรฐานได้อย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

- เรียนรู้และเข้าใจความสำคัญและองค์ประกอบของการให้บริการ
- การทำความรู้จักและเข้าใจลูกค้า
- พัฒนาการให้บริการอย่าง Proactive
- เรียนรู้และพัฒนาเทคนิคการรับมือกับข้อร้องเรียนของลูกค้า
- การพัฒนาปรับปรุงงานให้บริการ

เนื้อหาหลักสูตร

- กิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ความคุ้นเคย และสร้างบรรยากาศระหว่างผู้เข้าร่วมเรียนรู้
- ความสำคัญของการให้บริการ เพื่อให้เห็นความสำคัญของงานด้านนี้
- การทำความรู้จักและเข้าใจลูกค้า
- การให้บริการอย่าง Proactive ด้วย Customer Service Plan
- การบริหารความคาดหวังของลูกค้า ด้วย Service Clarification
- เทคนิคการรับมือคำร้องเรียนจากลูกค้า ด้วยเครื่องมือ ARGUE
 - A Attention and repeat their meaning
 - R Recognize their worry
 - G Gently explain
 - U Upshot and make the confidence
 - E Extra proposal
- การปรับปรุงงานให้บริการ ด้วยเครื่องมือ ECRRS
- การขจัด Eliminate
- การรวม Combine
- การจัดลำดับใหม่ Re-Arrangement

- การทดแทน Replacement
- การทำให้้ง่าย Simplify
- เรียนรู้เครื่องมือเพื่อป้องกันการผิดพลาดซ้ำ Poka-Yoke

ระยะเวลาการฝึกอบรม

1 วัน

For More Information Please Contact: Vnohow (Thailand) Co., Ltd.

90/31 Sathorn Thani Building 1, 12FL., North Sathorn Road, Silom, Bangrak, Bangkok 10500 Thailand
Tel +662-634-3287-9, +662-634-3299 Email vnohow@vnohow.com Website www.vnohow.com