

หลักสูตร

จิตวิทยาในการ บริการลูกค้า

แบบมืออาชีพ
Psychology for Professional
Customer Service

“ เพราะลูกค้า
ไม่ได้ต้องการแค่คำตอบ
แต่ต้องการ **“ความเข้าใจ”**
ที่มาจากใจ



เข้าใจลูกค้า
ด้วยความเข้าใจ
เชิงจิตวิทยา



สื่อสารอย่างเข้าใจ
รับฟังและสื่อสาร
อย่างมืออาชีพ



จัดการอารมณ์
แก้ปัญหาเฉพาะหน้า
อย่างมืออาชีพ



สร้างประสบการณ์
ที่ดีกว่า
ให้ทุกการบริการ



เนื้อหาหลักสูตร

Learning Journey

MODULE
01

เข้าใจลูกค้า ด้วยมุมมองจิตวิทยา
(Self-Awareness)

- ✓ รากฐานและความหมายของอารมณ์และความฉลาดทางอารมณ์
- ✓ ตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness)
- ✓ เทคนิคการสร้างพื้นที่ว่างทางอารมณ์ (GAP : Emotion)



MODULE
02

เข้าใจผู้อื่น สื่อสารอย่างสร้างสรรค์
(Understanding Others)

- ✓ การยอมรับ (Acceptance)
- ✓ การอ่านอารมณ์และความต้องการของผู้อื่น
- ✓ สื่อสารเชิงบวก ลดความขัดแย้ง



MODULE
03

จัดการอารมณ์ แก้ปัญหาเฉพาะหน้า
(Emotional Management)

- ✓ ควบคุมอารมณ์ตนเองในสถานการณ์กดดัน
- ✓ เทคนิคการรับมือกับลูกค้าที่กำลังโกรธ
- ✓ เปลี่ยนสถานการณ์ท้าทายเป็นโอกาส



MODULE
04

นำพาทีม สร้างความสำเร็จร่วมกัน
(From Self to Team Success)

- ✓ การประยุกต์ใช้ EI ในภาวะผู้นำ
- ✓ สร้างวัฒนธรรมทีมที่ไว้วางใจและให้กำลังใจ
- ✓ สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ และวางแผนการนำไปใช้จริง



รูปแบบการเรียนรู้



Activity Based Learning
เรียนรู้ผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย



Workshop
ลงมือทำฝึกทักษะจริง



เกม / VDO
สร้างบรรยากาศสนุกและน่าสนใจ



แลกเปลี่ยนและสะท้อนคิด
เชื่อมโยงสู่การทำงานจริง



ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ✓ เข้าใจลูกค้าและความคาดหวังได้ลึกซึ้ง
- ✓ สื่อสารได้อย่างมืออาชีพ สร้างความประทับใจ
- ✓ จัดการอารมณ์และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีขึ้น
- ✓ ยกระดับคุณภาพการบริการให้สม่ำเสมอ
- ✓ เพิ่มโอกาสให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการและบอกต่อ



092-891-9425, 084-991-6493



Line ID : togrow5270



www.trainingtgt.com



TO GROW TRAINING
People • Growth • Success