



หลักสูตร ยอดนักบริการมืออาชีพ (Smart Professional Servicer)

หลักการและเหตุผล

สินค้าดี หากบริการไม่ดี สินค้าย่อมด้อยราคาลง ธุรกิจปัจจุบันแข่งขันกันที่บริการ บริการที่ประทับใจจะยอมก่อให้เกิดการซื้อซ้ำ อันนำมาซึ่งความมั่นคงขององค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและลูกค้าเกิดความประทับใจ
2. เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อฝ่ายงานและองค์กร

หัวข้อสัมมนา

- * ทำความเข้าใจในความรู้พื้นฐานงานบริการที่จำเป็น
- * เรียนรู้ความต้องการที่ซ่อนเร้นของลูกค้าต้องการที่เราไม่ควรมองข้าม
- * มาปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อการต้อนรับและบริการลูกค้ากันเถอะ
- * สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้ให้บริการที่ดีมีอะไรกันบ้าง (รวมเรื่องบุคลิกภาพ)
- * เรียนรู้เทคนิคการต้อนรับและการให้บริการสู่ความประทับใจและเป็นเลิศกันดีกว่า
- * 4 ขั้นตอนสำคัญในการจัดการกับคำบ่น ข้อต่อว่าของลูกค้า ที่มีประสิทธิภาพ
- * เรียนรู้ทักษะการสื่อสารในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการให้บริการ
- * ลูกค้ากับระดับความหวังในงานบริการ
- * **Workshop (RolePlay)** : แก่สถานการณ์ต่าง ๆ ในงานบริการเพื่อให้เกิดความประทับใจ หากเวลาอำนวย เพื่อสร้างเป็นวัฒนธรรมในการบริการให้เป็นที่ประทับใจ
- * เก็บตกประสบการณ์จากวิทยากร และตอบข้อสงสัย
- * ถาม - ตอบ