

TRAINING OUTLINE

หลักสูตร มุ่งสู่ความเป็นเลิศในงานบริการระดับอาชีพ

(Services to Customer Heart and Service Mind)

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

PRINCIPLES

ในยุคการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงเช่นนี้ การบริการต้องสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า เครื่องมืออย่างหนึ่งในการตอบสนองลูกค้าอย่างถูกต้องคือ “จิต” พนักงานขายและผู้ให้บริการทุกคนไม่ว่าจะเป็นหญิงหรือชาย อยู่ในตำแหน่งหัวหน้าหรือลูกน้องก็ตาม จะต้องมียุติในการให้บริการลูกค้า จิตจะช่วยให้การบริการที่ดีอยู่แล้วถูกใจลูกค้ามากขึ้น หรือ กรณีตรงข้าม ในภาวะวิกฤติที่ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ พนักงานผู้ให้บริการลูกค้า จะต้องหยิบจิตขึ้นมาใช้ทันที เพื่อสงบอารมณ์โกรธของลูกค้าทันที แต่ “จิตคืออะไร ใช้อย่างไร ทำอย่างไร” หลักสูตรนี้มีคำตอบ

หลักสูตร “ก้าวสู่ความเป็นเลิศของการบริการด้วยการใช้จิต” จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมผู้ให้บริการ ทีมพนักงาน และผู้เข้าอบรม ได้เรียนรู้เทคนิคในการใช้จิตที่มีอยู่ในตัวเราทุกคนในการบริการให้ลูกค้าประทับใจ ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการด้วยจิตให้โดดเด่นตรงใจลูกค้า เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

OBJECTIVES

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการบริการให้โดนใจโดยใช้จิต
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงานต่อไป

AREAS OF STUDY

1. ลักษณะพิเศษของงานบริการที่คุณต้องรู้?
2. จิต คือ อะไร?
3. ทำไมต้องใช้จิตในการบริการ? - ความสำคัญ และ เส้นนี้ ของจิต
4. วัตถุประสงค์ของการใช้จิต
5. พฤติกรรม และ ความต้องการลูกค้า

6. การใช้จิตตอบสนองของพฤติกรรม และ ความต้องการลูกค้า
7. สุดยอดบริการให้โดนใจลูกค้าโดยอาศัยจิต
8. กิจกรรม “สุดยอดบริการให้โดนใจลูกค้าโดยอาศัยจิต”
9. วิธีและเทคนิคในการใช้จิต
 - คำพูด
 - บุคลิกภาพ และ กริยาอาการ
 - การแสดงออก (Actions)
10. สถานการณ์ที่ต้องใช้จิต
11. กรณีศึกษา “บริการอย่างไร้จิต”
12. กิจกรรม เปลี่ยนคำพูดให้เป็นจิต
13. กิจกรรม “แสดงจิตในสถานการณ์ต่างๆ”- กรณีลูกค้าอารมณ์ดี และ ลูกค้าโกรธ
14. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จิตในการบริการ
15. สรุป คำถามและคำตอบ- สิ่งที่คุณอยากรู้ ต้องการถาม

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

การติดต่อ: 02-615-4499, 0-2615-4477-8 hipotraining@hotmail.com, www.hipotraining.co.th