

TRAINING OUTLINE

นักบริการ 360 องศายุค 4.0

วิทยากร: ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัณโรจน์

PRINCIPLES

ในยุค 4.0 แห่งการบริการเช่นนี้ “การบริการอย่างมืออาชีพ” เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความน่าเชื่อถือและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจาก ลูกค้ามีความต้องการมากขึ้น และธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงยิ่งขึ้น สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารคือ จะบริการอย่างไรจึงจะเรียกว่า “การบริการอย่างมืออาชีพ” หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ ได้เรียนรู้เทคนิคในการเข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การจัดการกับลูกค้า ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่นตรงใจลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าโกรธ เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

OBJECTIVES

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการยุทธวิธีและเทคนิคด้านการบริการอย่างมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

AREAS OF STUDY

1. บทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานบริการ 360 องศายุค 4.0
2. เรียนรู้และเข้าใจลูกค้าประเภทต่าง ๆ รวมถึงการรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภทยุค 4.0
3. ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า –รวมถึงทักษะการฟัง เน้นในเรื่องการฟังลูกค้าจบ และให้เข้าใจก่อนตอบไม่ทักท้วงคำถามและตอบไปแบบผิด ๆ (ทั้งทางโทรศัพท์และพบตัว)
4. กิจกรรม Role Play “บริการอย่างมืออาชีพ” แบบยุค 4.0
(ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เน้นการเรียนรู้ลูกค้า และทำความเข้าใจลูกค้าเพื่อให้สามารถบริการได้อย่างดีเลิศ
5. การใช้คำพูดที่เหมาะสมในการให้บริการลูกค้า

6. ตัวอย่างคำพูดที่ควรใช้ในการให้บริการลูกค้ายุค 4.0
7. เทคนิคการแก้ปัญหาเมื่อลูกค้าโกรธ (Customer Complaint Handling)
8. เรียนรู้มารยาทและลักษณะท่าทาง บุคลิกภาพ และทัศนคติ
9. กิจกรรม “แก้ปัญหาให้ลูกค้า”- เน้นการปฏิบัติอย่างเข้าใจปัญหาและให้คำตอบที่ลูกค้าพึงพอใจ (ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้)
10. กิจกรรม “สิ่งที่จะทำต่อไปให้องค์กรหลังจากอบรม”- Action Plan
11. กิจกรรม “การประเมินผลและการวิเคราะห์ตนเอง”
12. บริการภายใน
13. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณเข้าอบรมต้องการเรียนรู้

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

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