

ทักษะการสื่อสารในงานบริการอย่างมืออาชีพ Professional Service Communication

วัตถุประสงค์

- ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารในงานบริการ
- ทราบจุดแข็งและจุดอ่อนของการสื่อสารที่ตนเองมี
- เข้าใจสาเหตุที่ทำให้การสื่อสารล้มเหลว
- สามารถสื่อสารกับลูกค้าภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- เข้าใจรูปแบบต่างๆของการสื่อสาร
- เรียนรู้เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารอย่างมั่นใจ
- เรียนรู้การรับมือกับการสื่อสารภายใต้ความกดดัน
- สามารถตอบปฏิเสธลูกค้าได้อย่างเหมาะสม
- สามารถวิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้าในงานบริการ

เนื้อหา

ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร
องค์ประกอบของการสื่อสาร
เหตุผลที่การสื่อสารล้มเหลว

- ไม่สื่อสาร
- สื่อแต่สารไม่ถึง
- สื่อสารแล้วแต่ไม่เข้าใจตรงกัน
- การใช้เครื่องมือสื่อสารผิด

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในและภายนอก

- อะไรคือจุดแข็งและจุดอ่อนของการสื่อสารภายในและภายนอกของเรา
- อะไรคืออุปสรรคของการสื่อสารภายในและภายนอกที่ท่านพบ
- ท่านจะแก้ไขจัดการอุปสรรคเหล่านี้ได้อย่างไร

ทักษะการสื่อสารเชิงรุก (Proactive Communication Skills)

รูปแบบของการสื่อสาร

- Passive, Assertive, Aggressive

การสื่อสารในงานบริการ (Service Communication)

- การสร้างความมั่นใจในการสื่อสาร
- เทคนิคการตอบคำถามลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- เทคนิคการปฏิเสธลูกค้าอย่างสร้างสรรค์

การวิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้าในการบริการ

- อะไรคือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและเราควรให้บริการ
- อะไรคือสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังแต่เราไม่สามารถให้บริการได้ (แล้วเราจะรับมืออย่างไร)

วิธีการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

วิทยากร

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ

เหมาะสำหรับ

ผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง ผู้จัดการ หัวหน้างาน พนักงานและเจ้าหน้าที่