

เพิ่มพลังสู่การเป็นนักขายหัวใจบริการ

Excellent Service Mind for Professional Sales

🔥 หลักการและเหตุผล

พนักงานขายใครว่าไม่ต้องบริการลูกค้า เพราะพนักงานเป็นผู้ที่ใกล้ชิดลูกค้ามากที่สุดและพนักงานขายจะต้องมีการติดต่อลูกค้าอยู่เป็นประจำ หากพนักงานขายไม่ปรับตนเองให้มีความเข้าใจลูกค้าและเป็นผู้มีใจในการบริการให้มากๆ จะทำให้ลูกค้าเกิดข้อเปรียบเทียบด้านการบริการได้

หลักสูตรนี้ต้องการเน้นการสร้างการบริการที่ดีให้เกิดขึ้นกับพนักงานขาย และเป็นการขายที่สร้างเสน่ห์ในการขายจนทำให้ลูกค้ามีความประทับใจจนหาที่เปรียบไม่ได้ และต้องการให้พนักงานเกิดความเข้าใจและตระหนักต่อการแบบชั้นเยี่ยมหรือที่เรียกว่า World Class Service

🔥 วัตถุประสงค์

- เห็นความสำคัญและประโยชน์ของการบริการที่ดี
- พัฒนาทัศนคติของการเป็นนักบริการที่ดี
- เข้าใจถึงพฤติกรรมของลูกค้ากับการบริการ
- สามารถวิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้า
- เข้าใจวิธีการและทักษะการบริการที่ดี
- พัฒนาเทคนิคการให้บริการหลังการขายที่ประทับใจเรียน
- รู้เทคนิคการประสานงานเพื่อความสำเร็จ
- เพิ่มยอดขายและกำไรอย่างยั่งยืน

🔥 เนื้อหา

Module 1 : ความสำคัญจำเป็นของการบริการที่ดี

- Work Shop = การบริการที่ดีของนักบริการ
- พนักงานขายยุคก่อน
- พนักงานขายทำไมต้องมีจิตใจในการบริการ
- มุมมองลูกค้ากับการบริการ
- ลูกค้าคาดหวังอะไรกับการบริการในยุคนี
- ทักษะหัวใจของการเป็นนักบริการ
- กิจกรรม การวิเคราะห์ลูกค้าก่อนการบริการ

Module 2 : การรับส่งต่อลูกค้าเพื่อเข้าให้บริการ

- กิจกรรม บทบาทสมมติการให้บริการลูกค้า
- เทคนิคจากกิจกรรมบทบาทสมมติ
- คำพูดที่ควรใช้และควรหลีกเลี่ยงในการสนทนาในการบริการ
- เทคนิค 5 ขั้นตอนกับการบริการแบบมืออาชีพ

Modules 3 มารยาทกับการบริการหลังการขาย

- ฝึกมารยาทเพื่อความเป็นมืออาชีพของพนักงานขาย
- มารยาทและสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติต่อหน้าลูกค้า
- กิจกรรมบทบาทสมมตินักขายมืออาชีพมีเสน่ห์

- วิธีการรับทบทวนข้อมูลจากลูกค้า

Module 4 : การประสานงานเพื่อความสำเร็จในการทำงาน

- วิธีการประสานงานที่ดีต้องระหว่างทีมสนับสนุนและทีมให้บริการลูกค้าต้องเป็นอย่างไร
- กิจกรรมประยุกต์การสื่อสารประสานงานก่อนการให้บริการ
- ปัญหาของการประสานงานมีอะไรบ้าง
- การประสานงานที่ดีภายในองค์กรส่งผลอย่างไรต่อภายนอก
- เทคนิค 10 ข้อหัวใจสำคัญของการสื่อสารประสานงานที่ดี
- บริการที่ดีส่งผลอย่างไรต่อองค์กร
- ทักษะที่ดีและหัวใจของการเป็นนักบริการที่ดี
- การตอบคำถามที่ควรตอบ สรุป คำถามและคำตอบ

วิธีการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

วิทยากร

วิทยากรผู้เชี่ยวชาญ

เหมาะสำหรับ

ผู้จัดการขาย (Sales Manager) ผู้จัดการการตลาด (Marketing Manager) ผู้บริหารงานขาย (Sales Management) หัวหน้าทีมขาย (Sales Supervisor) หัวหน้าทีมการตลาด (Marketing Supervisor) พนักงานขาย (Sales Executive) เจ้าหน้าที่ขาย (Sales Officer)