

Customer Centric

หลักการและเหตุผล

ในการบริการที่เป็นเลิศที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจนั้น ต้องเข้าใจถึงความรู้สึกของลูกค้า ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง ที่จะให้พนักงานในองค์กรมีค่านิยมในเรื่อง Customer Centric พนักงานต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า เข้าใจมุมมองของลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

หลักสูตรนี้ จะช่วยให้มีกระบวนการในการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการและเกิดเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร โดยจะส่งเสริมให้พนักงานสามารถคงไว้ซึ่งมาตรฐานการให้บริการที่จัดทำไว้ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนา งานบริการขององค์กรให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น รวมถึงพนักงานจะสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่เหนือความคาดหมาย

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพื้นฐานการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเอกลักษณ์ขององค์กร
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมส่งเสริมและรักษาให้พฤติกรรมดังกล่าวดำรงคงอยู่
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่เหนือความคาดหมาย

เนื้อหา

- การสร้างวัฒนธรรมการให้บริการ
- ความสำคัญของการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการ
- ทัศนคติที่มีต่องาน ลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และตนเอง
- การสร้างเอกลักษณ์ในการให้บริการ
- องค์ประกอบของวัฒนธรรมการให้บริการ
- ขั้นตอนการกำหนดวัฒนธรรมการให้บริการในองค์กร
- การออกแบบค่านิยม และพฤติกรรมที่เหมาะสม กับวัฒนธรรมองค์กร
- การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้ยั่งยืน
- การสร้างแผนการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้ยั่งยืน
- สุดยอดเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างความประทับใจ และสร้างความพันธ์ที่ดีให้กับลูกค้าแบบยั่งยืน
- Workshop ฝึกปฏิบัติ

รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

ระยะเวลา

1 วัน