

หลักสูตร การบริการด้วยใจ (Service Mind)

🍌 หลักการและเหตุผล

ในโลกปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจมีอยู่สูงมาก ธุรกิจต่างๆ หันมาแข่งขันกันด้วยการบริการแก่ลูกค้า ทั้งนี้งานบริการถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งซึ่งส่งผลโดยตรงต่อผู้รับบริการโดยทันที ความประทับใจในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดึงดูดลูกค้า สามารถให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น และซื่อสัตย์ต่อการให้บริการขององค์กรนั้นๆ ดังนั้น ธุรกิจที่เน้นการให้บริการ ต้องเสริมสร้างและพัฒนาพนักงานของตนให้มีจิตสำนึกในงานบริการ ขณะเดียวกันพนักงานที่ให้บริการต้องพัฒนาตนเองให้มีจิตสำนึกในงานบริการด้วย เพื่อให้เกิดภาพพจน์ความสุจริตงานที่ปฏิบัติงานอยู่

🍌 วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้พัฒนาความรู้พื้นฐานในด้านการบริการ และแนวทางในการให้บริการสำหรับพนักงาน
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการบริการที่ดีเลิศ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถให้บริการที่ดีเลิศกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

🍌 เนื้อหา

1. บทนำ
 - ความหมายของการบริการลูกค้า
 - ความหมายโดยนัยของการบริการกับสมาชิกทีม
 - รู้จักลูกค้าของคุณ
2. ค้นหาความต้องการของลูกค้า และช่วยเหลือลูกค้าตามความต้องการนั้น
 - การสร้างความประทับใจ ทั้งก่อนและหลังการบริการ
 - การสร้างบรรยากาศเป็นกันเองในการสนทนากับลูกค้า
 - การสร้างความคุ้นเคยกับลูกค้า
 - การค้นหาความคาดหวังของลูกค้า
 - การรับฟังทางออกของปัญหา และการให้บริการลูกค้าตามข้อสรุปที่ตกลงกัน
3. ทักษะระหว่างบุคคลต่อการบริการที่ดีเลิศ
 - การวางท่าทางภายนอก และการแสดงออกทางใบหน้าที่เหมาะสม
 - การพูดทวนประโยคของผู้พูดตามความเหมาะสม
 - การตอบสนองด้วยคำพูดที่ถูกต้องและการให้คำถามที่เหมาะสม
 - การใช้น้ำเสียงที่เหมาะสมในการสนทนา : การรักษาระดับน้ำเสียง/และการเน้นคำพูดที่ใช้ในการสนทนา
 - การสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการ
 - เทคนิคการบริการให้ลูกค้าประทับใจ
4. การรับมือกับคำบ่นของลูกค้า
 - วางท่าอย่างใจเย็นและแสดงความนับถือในระดับที่เหมาะสม
 - เปิดโอกาสให้ลูกค้าได้ระบายความโกรธ
 - ค้นหาข้อเท็จจริงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
 - เสนอทางเลือกหรือข้อยุติ
 - การจบการสนทนาด้วยการแสดงออกที่ประทับใจ

🍌 ระยะเวลา

1 วัน