



หลักสูตร (1 Day) : กลยุทธ์พิชิตใจลูกค้าในงานบริการ

บางคนอาจคิดว่า การบริการไม่จำเป็น เพราะสินค้าของเราดีเยี่ยม แต่อยากบอกว่า ปัจจุบันการบริการลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญที่มีอจมองข้ามได้ เพราะบางครั้งสินค้าหลักของเราที่สามารถทำรายได้นั้น หากบริการไม่ประทับใจ หรือถูกลูกค้าร้องเรียน อาจเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถพิชิตใจลูกค้าได้ เพราะการตัดสินใจซื้อของลูกค้า บางครั้งมาจากความพอใจในสิ่งแวดล้อมอย่างอื่นมากกว่าตัวสินค้า สินค้าจริง ๆ ที่ผลิตก็ต่อได้ตามมาตรฐานอยู่แล้ว การบริการที่จะทำให้เกิดการซื้อและซื้อซ้ำต่างหาก ที่ยากกว่า เราจะสร้างให้พนักงานในส่วนงานที่ต้องพบลูกค้าทำอย่างไรให้พิชิตใจลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม และเพิ่มฐานลูกค้าจากการบอกต่อ หลักสูตรนี้มีคำตอบครับ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อการสร้างบุคลิกภาพในงานบริการให้ลูกค้าประทับใจ
2. เพื่อการกำจัดอารมณ์ที่ไม่ปรารถนา และสามารถควบคุมอารมณ์ให้มั่นคงได้
3. เพื่อรู้จักการใช้คำพูดในงานบริการ ทั้งในส่วนของการพบลูกค้า และการใช้คำพูดทางโทรศัพท์
4. เพื่อสามารถรับคำร้องเรียนจากลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

เวลา	หัวข้อการอบรม
9.00-12.00	ความสำคัญของงานบริการ ทำไมเราต้องสร้างงานบริการให้องค์กร
	5 กลยุทธ์พิชิตใจลูกค้าในงานบริการ
	กลยุทธ์ที่ 1 บุคลิกภาพในงานบริการ
	<ul style="list-style-type: none"> ● ความสำคัญของบุคลิกภาพ ● การแต่งกายให้เหมาะสม ● มารยาทและการวางตัวที่เหมาะสมกับความเป็นมืออาชีพในงานบริการ
	กิจกรรม
	กลยุทธ์ที่ 2 การควบคุมอารมณ์
	<ul style="list-style-type: none"> ● ธรรมชาติอารมณ์ของมนุษย์ ● กระบวนการเกิดอารมณ์ ● แนวคิดเพื่อการคิดบวกในการควบคุมอารมณ์
	กิจกรรม

13:00-16:00	<p>กลยุทธ์ที่ 3 การพูดในงานบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ศิลปะการการพูดโน้มน้าวเพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้า • การพูดเพื่อสร้างความเป็นมิตร • การพูดปฏิเสธอย่างมีศิลปะ • มารยาทการพูดในการสนทนาทางโทรศัพท์
	กิจกรรม
	<p>กลยุทธ์ที่ 4 การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในงานบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> • สาเหตุของการเกิดปัญหาในงานบริการ • หลักการในการรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้า • กระบวนการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
	กิจกรรม
	<p>กลยุทธ์ที่ 5 การรับคำร้องเรียนลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> • ความหมายของคำร้องเรียนจากลูกค้า • ประโยชน์ของคำร้องเรียน • ช่องทางการรับคำร้องเรียน • วิธีการในการรับคำร้องเรียน เพื่อให้ได้ใจลูกค้า
	กิจกรรม
	<ul style="list-style-type: none"> • การสร้างบรรยากาศเพื่อให้ลูกค้าลดแรงโกรธ • การดำเนินการหลังจากที่รับแจ้งปัญหาจากลูกค้าแล้ว
	สรุป ถาม - ตอบ