

กลยุทธ์การบริการลูกค้าอย่างเหนือระดับ **รุ่นที่ 9**

Service Excellens Strategy



“คุณชนะชนะไขลูกค้าได้ ก็ต่อเมื่อคุณใส่ใจงานบริการที่เหนือความคาดหมาย”

วันที่จัด วันพฤหัสบดีที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562

เวลา 09:00 – 16:30 น. (ลงทะเบียนเวลา 08.00 น.) รับจำนวน 20 ท่าน

สถานที่ ณ ห้องสัมมนา สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ซอยพัฒนาการ 18

สมาชิก : 3,000 + VAT 7% 210 = 3,210 บาท

(สมาชิก ส.ส.ท., นักศึกษาปริญญาตรี, หน่วยงานราชการ, รัฐวิสาหกิจ)

บุคคลทั่วไป : 3,500 + VAT 7% 245 = 3,745 บาท

สภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงอย่างต่อเนื่องนั้น สิ่งหนึ่งที่จะช่วยให้การดำเนินธุรกิจมีชัยเหนือคู่แข่งไปอีกก้าว คือ การบริการ เนื่องจากการจะพิชิตใจลูกค้าด้วยตัวสินค้าที่มีคุณภาพอย่างเดียวคงไม่เพียงพอ แต่ยังรวมถึงศักยภาพบุคลากรขององค์กรในทุกๆระดับที่เปรียบเสมือนตัวแทนคนสำคัญขององค์กร ในการดูแลให้ความช่วยเหลือและบริการลูกค้าตั้งแต่ก่อน ระหว่างและหลังซื้อสินค้า หรือบริการขององค์กร เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้ เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างสัมพันธภาพ ความไว้วางใจและการภักดีต่อแบรนด์สินค้าขององค์กรให้เกิดขึ้นภายในใจของลูกค้าได้อย่างยั่งยืน

สิ่งที่ท่านจะได้รับจากหลักสูตรนี้

1. เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการบริการลูกค้าสำหรับธุรกิจสมัยใหม่
2. เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์การสร้างประทับใจให้กับลูกค้า
3. เพื่อการสร้างภาพลักษณ์บริการอย่างมืออาชีพ
4. เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับการรับมือกับลูกค้าในสถานการณ์คับขัน

คุณสมบัติผู้เข้าอบรมและสัมมนา:

หัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา ที่ต้องสอนงานหรือแนะนำงาน ผู้บริหารทุกระดับ เจ้าของธุรกิจและผู้สนใจทั่วไป



หัวข้อการอบรมและสัมมนา

“3S สู่อการสร้างวัฒนธรรมในการบริการชั้นเลิศ”

Service Excellence

- ☺ การบริการยุคใหม่ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร
- ☺ ลูกค้ากับการพกพาความคาดหวังที่เต็มกระเป๋
- ☺ การสร้างงานบริการให้อยู่เหนือความต้องการของลูกค้า

Self-Development

- ☺ การฟูมฟักทัศนคติเชิงรุกที่สร้างคุณค่าในงานบริการ
- ☺ วิถีแห่งภาพลักษณ์องค์กรต่อภาพลักษณ์บุคลากรบริการ
- ☺ บุคลิกภาพแว็บแรกที่สร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า
- ☺ การตอบสนองลูกค้าด้วยชุดคำพูดที่พวกเขาอยากได้ยิน

Satisfaction

- ☺ กลยุทธ์การสื่อสารที่สร้างความประทับใจไม่รู้ลืม
- ☺ ท่วงท่าภาษากายสู่การบริการชั้นเลิศ
- ☺ ทักษะการฟังและการตีความสิ่งที่ลูกค้าต้องการ



วิทยากร

คุณเกสร วลัยชัยเดช

ปรึกษาด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กร, ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาบุคลิกภาพและการสื่อสาร