

NEGOTIATION BY HEART

for EXCELLENT SERVICE



อาจารย์เอกนรินทร์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา

ที่มาและความสำคัญ งานบริการลูกค้าจำเป็นต้องใช้ทัศนคติที่เหมาะสม ตลอดจนความรู้และทักษะที่หลากหลาย เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีน่าประทับใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อให้เกิดการบอกต่อและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกเรื่อย ๆ จนกลายเป็นลูกค้าประจำ

หนึ่งในทักษะที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งนั่นคือทักษะการเจรจาต่อรอง ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ หัวใจสำคัญของการเจรจาต่อรอง ไม่ได้อยู่ที่การเอาชนะลูกค้า แต่หากอยู่ที่การทำความเข้าใจเพื่อหาความต้องการและปัญหาของลูกค้าอย่างท่วงแทเหมือนหนึ่งว่า พนักงานลูกค้าเป็นคน ๆ เดียวกัน โดยที่พนักงานผู้ให้บริการลูกค้าสามารถแก้ไขสถานการณ์หรือนำเสนอข้อตกลงได้อย่างสร้างสรรค์อันนำไปสู่ความพึงพอใจและประโยชน์ร่วมกันระหว่างลูกค้าและองค์กร

ในหลักสูตรนี้ผู้เข้ารับการอบรมจะได้เรียนรู้ทักษะต่าง ๆ ที่สำคัญในการเจรจาต่อรองในงานบริการลูกค้า ตลอดจนถึงการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการเพื่อให้พนักงานบริการสามารถสื่อสารกับลูกค้าในสถานการณ์ที่ต้องเจรจาต่อรองหรือแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างลูกค้าและองค์กรได้อย่างมีสติและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อทุกฝ่ายอันจะนำไปสู่การสร้างประสบการณ์ที่ดีและครองใจลูกค้าตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการอบรม

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการเจรจาต่อรองในงานบริการ
- เพื่อพัฒนาทักษะการเจรจาต่อรองซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ได้กับทั้งลูกค้าภายในและภายนอก
- เพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการลูกค้าในขณะการให้บริการได้อย่างมืออาชีพ
- เพื่อให้เกิดภาพจำจากการเรียนรู้ทฤษฎีควบคู่ไปกับการทำกิจกรรมได้ในการนำไปใช้งานจริงได้

รูปแบบการอบรม



การบรรยาย 60%



การระดมสมองและกิจกรรม 40%

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com

ความหมายและความสำคัญของการเจรจาต่อรองในงานบริการลูกค้า

- ความหมายและความสำคัญของการเจรจาต่อรองในงานบริการ
- วัตถุประสงค์ของการเจรจาต่อรอง
- ลูกค้าต้องการอะไรจากผู้ให้บริการ
- Mindset ที่สำคัญของผู้ให้บริการ
- สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการเจรจาต่อรอง

กลยุทธ์ในการเจรจาต่อรอง

- การต่อรอง 2 ประเภท 6 สไตล์
- เทคนิคการดูแล Mr.Unhappy
- กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้ง
- กลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีในการเจรจาต่อรองกับลูกค้า

ทักษะที่สำคัญในการเจรจาต่อรอง

- รู้จักคนผ่านทฤษฎีสีตัว 4 ทิศ
- การสร้างพื้นที่ปลอดภัย (Rapport Building)
- ทักษะการฟังแบบ Empathic Listening
- การใช้คำพูดเพื่อการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์
- การสร้าง First Impression และบุคลิกที่เหมาะสมในการให้บริการ
- เทคนิคการเอาชนะใจคู่สนทนา

ฝึกเจรจาต่อรองตามสถานการณ์ที่กำหนดให้

ระยะเวลาการอบรม 1 วัน 09.00 – 16.00 น.

จำนวนผู้เข้าอบรม 30 ท่าน/รุ่น สำหรับ Classroom
20 ท่าน/รุ่น สำหรับ Virtual Classroom (ปรับกิจกรรม)

CONTACT

089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com