

การบริการลูกค้าภายในด้วยหัวใจ สู่ความสำเร็จขององค์กร

จิตบริการไม่ใช่ทักษะที่ควรมีในการให้บริการลูกค้าเท่านั้น หากแต่เป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ควรพัฒนาให้เกิดขึ้นระหว่างทีมงานด้วยตนเอง จากการสำรวจพบว่าความพึงพอใจในการทำงานในเกณฑ์สูงมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยยะสำคัญ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีทัศนคติ ความรู้และทักษะในงานบริการที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมืออาชีพและสร้างองค์กรที่น่าอยู่ให้เกิดขึ้นได้

ในหลักสูตรนี้จะเป็นการผสมผสานการให้บริการเชิงประยุกต์ระหว่างทฤษฎีและการปฏิบัติ อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการของพนักงาน ตลอดจนถึงความรู้และทักษะในงานบริการ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจนเกิดผลลัพธ์ที่เกินความคาดหวัง จนเกิดเป็นความผูกพัน อันจะนำไปสู่ผลประโยชน์ที่มั่นคงขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการอบรม

- เพื่อสร้างจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการที่ดีและสร้างความแตกต่างได้
- เพื่อให้เกิดความเข้าใจความต้องการและลักษณะนิสัยของบุคคล
- เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- เพื่อพัฒนาทักษะการจัดการและบริหารอารมณ์ของตนเอง

รูปแบบการอบรม



การบรรยาย 60%



การระดมสมองและ
กิจกรรม 40%



อาจารย์เอกนรินทร์ เทพหัสติน ณ อยุรยา

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com

หัวข้อการเรียนรู้

Module 1 : ความสำคัญของ Service Mind และแนวทางการบริการที่เป็นเลิศ

- ความสำคัญของ Service Mind และ Mindset ของผู้ให้บริการ
- การสร้างประสบการณ์เชิงบวกกับการรับรู้ (Touch Points and 5 Senses)
- บริการอย่างไรให้น่าจดจำ (Be Memorable)
- การเชื่อมความสัมพันธ์กับลูกค้า (Connect with your customer)

Module 2 : รู้จัก รู้ใจ ในการบริการคน 4 แบบ

- รู้จักลูกค้า 4 แบบ
- แนวทางการให้บริการและการสื่อสารกับลูกค้าทั้ง 4 แบบ
- แนวทางการจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคล
- เทคนิคการสื่อสารกับมนุษย์เจ้าปัญหา

Module 3 : การพัฒนาทักษะ Empathy

- Empathy คืออะไร สำคัญอย่างไร
- เทคนิคการสื่อสารแบบ Empathy
- ฟังอย่างไรให้เข้าใจและเข้าถึง

Module 4 : การจัดการอารมณ์ในงานบริการ (EQ)

- ความสำคัญของ EQ ในงานบริการ
- องค์ประกอบของ EQ
- แนวทางการพัฒนา EQ เพื่อความเป็นเลิศในงานบริการ

ระยะเวลาการอบรม

1 วัน 09.00 – 16.00 น.

จำนวนผู้เข้าอบรม

30 ท่าน/

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com