

Service Mindกับการยกระดับคุณภาพงานบริการให้ดีที่สุด

In-house Training

หลักการและเหตุผล

งานบริการเป็นสิ่งที่พนักงานไม่ควรมองข้าม เพราะการบริการเป็นสิ่งที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและทำให้เกิดการกลับมาเป็นลูกค้ากับองค์กรต่อไป

หัวข้ออบรมสัมมนา

Session 1 : ทักษะคิดและมุมมองด้านการบริการ

1. งานบริการมีความสำคัญอย่างไร
2. เส้นหวีในงานบริการขององค์กรอยู่ที่ไหน
3. กิจกรรมรวมระดมความคิด เปลี่ยนทัศนคติเพื่องานบริการ
4. EQ กับการสร้างสรรคงานบริการ
5. ลูกค้ามองอะไรก่อนการต้อนรับลูกค้า
6. ความคาดหวังลูกค้ากับพนักงานต้อนรับ/พนักงานบริการ

Session 2 : บุคลิกภาพที่ดีของพนักงานต้อนรับ/พนักงานบริการ

1. บุคลิกภาพมารยาทการวางตัวที่ดี
2. กิจกรรม ฝึกมารยาทการต้อนรับลูกค้า
3. สิ่งที่เราควรระวังในการต้อนรับลูกค้า
4. คำพูดที่ดีในการสนทนากับลูกค้า

Session 3 : การรับมือลูกค้าที่ไม่พอใจในงานบริการ

1. ทักษะความเข้าใจเมื่อลูกค้าโกรธ
2. คำพูดและพฤติกรรมสำคัญของการรับมือลูกค้าโกรธ
3. 5 ขั้นตอนสำหรับการบริการเมื่อลูกค้าโกรธ
4. กิจกรรมบทบาทสมมุติการบริการลูกค้าโกรธ
5. คำพูดที่ไม่ควรพูดขณะลูกค้าโกรธ

Session 4 : ทีมงานกับการสื่อสารประสานงานเพื่อการบริการ

1. เมื่อลูกค้าแจ้งปัญหาพนักงานต้องทำอะไร
2. วิธีการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า
3. วิธีการสื่อสารประสานงานที่ดีในการบริการ
4. กิจกรรม ทีมงานกับการเข้าอกเข้าใจลูกค้า

5. สิ่งที่มีงานต้องระวังในการสื่อสารประสานงาน
6. Key Success ของพนักงานต้อนรับที่ดี

รูปแบบการฝึกอบรม

- Workshop กิจกรรมระดมความคิดเพื่อสร้างสรรค์และเข้าใจวิธีการบริการที่ถูกต้อง
 - Role play กิจกรรมบทบาทสมมติ เพื่อฝึกทักษะการบริการที่ดีตามสถานการณ์ต่างๆ
 - Case study กรณีศึกษาการวิเคราะห์สถานการณ์การบริการจากลูกค้าผู้มาใช้บริการ
- จำนวนผู้เข้าอบรม 30 ท่าน

ทุกหลักสูตรมอบวุฒิบัตรจากสถาบันโปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

การชำระค่าธรรมเนียม

1. **ชำระโดยส่งจ่ายเช็ค/แคชเชียร์เช็ค ชิดคร่อม ส่งจ่ายในนาม**
 หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd.,Partnership)
 เลขที่ 89/161 ซอยพระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3 แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510
 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100

2. **โอนเงินเข้าบัญชี**
 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 732-245823-8
 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาโลตัสรามอินทรา 109 บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 029-711049-6

ส่ง Pay-in มาที่ Fax.02-9030080 ext. 9330 **ผู้เข้าอบรมรับผิดชอบค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามจังหวัด)**

(กรุณาส่งสำเนาใบฝากเงิน พร้อมใบสมัครมายังบริษัทเพื่อยืนยันการชำระเงิน และใช้เป็นหลักฐานการสมัคร,

ผู้เข้าอบรมรับผิดชอบค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามจังหวัด)

สอบถามและสำรองที่นั่งติดต่อ : ฝ่ายอบรม Tel. 0-21753330 or 086-6183752 (True)

Fax. 0-29030080 # 9330 หรือ

E-mail : aranya.chaidejsuriya@gmail.com ; ptstraining3@gmail.com

www.ptstraining.in.th

กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
 เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤกษาวิลล์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3
 แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510
 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100

