

หลักสูตร สร้างพนักงานบริการให้เพิ่มยอดขาย

หลักการและเหตุผล:

ทุกองค์กรไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่ต่างยอมรับว่า การบริการเป็นส่วนหนึ่งของการทำธุรกิจในปัจจุบัน สิ่งที่ต้องการมักมองข้ามบุคคลที่ทำหน้าที่บริการลูกค้าคือ ทำไมไม่พัฒนาพนักงานเหล่านี้ให้เพิ่มยอดขาย กลุ่มพนักงานบริการขาย ประกอบด้วย พนักงานบริการทางโทรศัพท์ (Call Center) พนักงานเทคนิค พนักงานสนับสนุนขาย (Sales Admin.) พนักงานช่วยเหลือลูกค้า (Help desk) ต่างทำงานแบบตั้งรับลูกค้า (Passive) แทนที่จะขายเชิงรุก (Proactive Sale) เพื่อเพิ่มยอดขายให้กับองค์กรอีกทางหนึ่ง

หลักสูตรนี้ออกแบบเพื่อพัฒนาให้พนักงานบริการลูกค้าให้มีทักษะการบริการที่แข็งแกร่ง และใช้ทักษะนี้เปลี่ยนจาก "การบริการ" ให้เป็น "ยอดขาย" นอกจากนี้จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการแล้ว ยังสามารถสร้างยอดขายให้องค์กรอีกด้วย ผู้เข้าอบรมจะได้รับการอบรมเชิงปฏิบัติการ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อขยายมุมมองให้กว้างขึ้น

ประโยชน์ที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับ

1. อุปนิสัยการบริการที่พนักงานบริการต้องมี เพื่อสร้างหัวใจการบริการ
2. เรียนรู้ประเภทลูกค้า และวิธีการรับมือลูกค้าประเภทต่างๆ
3. วิธีการเปลี่ยน "หัวใจบริการ" เป็น "การปฏิบัติ" ที่ลูกค้ารับรู้และสัมผัสได้
4. เพิ่มความพร้อมที่จะขายเพิ่ม (Cross Selling) เพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นของลูกค้า ระหว่างการให้บริการของพนักงาน หรือเพื่อแก้ปัญหาให้ลูกค้าในอนาคต

เนื้อหาหลักสูตร

1. คุณมีความสามารถในการบริการหรือไม่
 - ตรวจสอบทักษะการให้บริการของคุณ
 - อุปนิสัยในการบริการที่ดีของพนักงานบริการลูกค้า
 - Workshop ระดมสมองเพื่อให้ได้ข้อสรุปว่า ทักษะการให้บริการที่ด้นั้นควรเป็นอย่างไร เพื่อเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองในอนาคต
2. ลูกค้าสี่ประเภทที่คุณต้องรับมือ
 - เรียนรู้ลูกค้าสี่ประเภทที่คุณต้องประสบเจอทุกวัน
 - วิธีการรับมือลูกค้าที่มีลักษณะที่แตกต่างกัน
 - Workshop แบบทดสอบว่าผู้เข้าอบรมเป็นคนประเภทไหน เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษาในการรับมือลูกค้าแต่ละประเภท
3. เปลี่ยนหัวใจการบริการเป็นปฏิบัติการที่สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า
 - บังคับที่เป็นแก่นของการบริการที่เยี่ยมยอด
 - เปลี่ยน "คำบน" เป็น "โอกาส" สร้างความพึงพอใจ
 - Workshop ผู้เข้าอบรมจะเข้าใจความสำคัญของการปฏิบัติการบริการที่สร้างความพอใจให้ลูกค้า
4. สร้างยอดขายจากการให้บริการที่ดี
 - อย่าหยุดที่บริการ เปลี่ยนบริการให้เป็นขาย
 - เทคนิคการขายแบบง่ายๆแต่ได้ผล
 - Workshop เทคนิคการขายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

รูปแบบการอบรม

บรรยาย การมีส่วนร่วม กรณีศึกษาและกิจกรรมในห้อง (ผู้เข้าอบรมนำเครื่องคิดเลขมาด้วยคะ)

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

- 1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238
ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
และแฟกซ์ใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-29030080 ext.9330
พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

- 1.2 ชำระด้วยเช็คบริษัท ส่งจ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd, Partnership)

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

www.ptstraining.in.th

E-mail info.ptstraining@gmail.com, m

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