



## Customer Service Excellence การบริการลูกค้าที่ดีเลิศ

### วัตถุประสงค์

- ✓ เพื่อให้ผู้เข้าสัมมนาได้พัฒนาความรู้ ทักษะและทัศนคติที่ดีของตนเองในการติดต่อลูกค้าและสร้างความประทับใจในการบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดสำหรับลูกค้าและองค์กรของผู้เข้าสัมมนา

### เนื้อหาในการสัมมนา

- ✚ ความสำคัญของการบริการที่ดีเลิศในยุคโลกาภิวัตน์
- ✚ ความคาดหวัง/ความกังวลในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ
- ✚ การวิเคราะห์ตนเองเพื่อค้นหาศักยภาพในการบริการที่ดี ด้วยการ
  - ✓ ค้นหาจุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนาตนเองในการบริการลูกค้า
  - ✓ สร้างความตระหนักในตนเองเพื่อเปลี่ยนแปลงความเคยชินที่ไม่ดีในการให้บริการลูกค้า
  - ✓ พัฒนาบุคลิกภาพในเชิงบวกและความฉลาดทางอารมณ์เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า
  - ✓ สร้างทัศนคติและภาพพจน์ที่ดีในฐานะที่เป็นผู้แทนด้านบริการขององค์กรในสายตาของลูกค้า
- ✚ การวิเคราะห์ลูกค้าประเภทต่าง ๆ เพื่อพัฒนาทักษะในการตอบสนองความคาดหวัง/ความต้องการเฉพาะของลูกค้าแต่ละประเภท
- ✚ การบริการให้เหนือความคาดหวังของลูกค้า
  - ✓ วิเคราะห์มาตรฐานการบริการที่ลูกค้าต้องการ
  - ✓ วิเคราะห์มาตรฐานการบริการของคู่แข่งและพัฒนาการบริการให้โดดเด่นกว่า
  - ✓ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับลูกค้าพัฒนาการสื่อสารด้วยคำพูดและกิริยาท่าทางที่ดี
  - ✓ สร้างทักษะในการฟัง การจับประเด็นและการสรุปความ
  - ✓ สร้างทักษะในการถามคำถามเพื่อให้เกิดความชัดเจนก่อนตอบลูกค้า
  - ✓ การขจัดข้อโต้แย้งหรือข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
  - ✓ การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้าไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใดๆ ก็ตาม
  - ✓ การแก้ปัญหาของลูกค้าในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน (โดยการฝึกปฏิบัติ) เช่น เมื่อต้องปฏิเสธลูกค้าหรือเมื่อได้รับการร้องเรียน
  - ✓ การจบการสนทนากับลูกค้าด้วยการสร้างความประทับใจ
- ✚ เครื่องมือต่าง ๆ ในการบริหารลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
  - ✓ Customer Relationship Management (CRM)
  - ✓ Integrated Marketing Communication (IMC)

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

เลขที่ 52/174 ถ.กรุงเทพกรีธา 15 แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250



- ✓ Blue Ocean, Red Ocean & White Ocean
- ✓ Corporate Social Responsibility (CSR)
- ✓ S E R V I C E Strategies

### วิธีการสัมมนา

บรรยาย ระดมสมอง กรณีศึกษาและบทบาทสมมุติ

### ระยะเวลา

หนึ่งวัน

### ผู้นำสัมมนา

อาจารย์นิรมล เกรียงศักดิ์พิชิต

- ✓ ที่ปรึกษา บริษัท ทรีโอ คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด

### หมายเหตุ

- ค่าสัมมนาจะรวมเฉพาะค่าวิทยากร และเอกสารประกอบการบรรยาย
- ค่าสัมมนาไม่รวม ค่าสถานที่ ค่าอาหารและเครื่องดื่มระหว่างพักสำหรับวิทยากรและเจ้าหน้าที่บริษัทฯ
- ในกรณีต่างจังหวัด ทางสถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส ขอให้บริษัทรับผิดชอบเกี่ยวกับค่าที่พัก ค่าเดินทางของวิทยากร และเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ตลอดการสัมมนาทั้งโปรแกรม
- หลักสูตรสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม หรือความต้องการของลูกค้า

บริษัท อาภาฉาย จำกัด

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

Tel .0-2736-0408-9

Mobile : 089 898 0400 , 065 649 9789

Fax. 0-736-0050, 0-2736-1035

E-mail: [admin@trainingservice.co.th](mailto:admin@trainingservice.co.th)

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

เลขที่ 52/174 ถ.กรุงเทพกรีฑา 15 แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250

[www.trainingservice.co.th](http://www.trainingservice.co.th)