

ทักษะการบริการกับลูกค้าหลากหลายรูปแบบ (Service with Dynamic Customers)

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด

บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอริส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา

Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี

จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพกว่า 30 ปี

22 มีนาคม 2564

09.00 – 16.00 น.

**** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

งานบริการนั้นจะประทับใจหรือไม่ เหตุผลหลักเกิดจาก การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและบริการให้ตรงจุด วิธีการบริการ เทคนิคการใช้คำพูด ไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขสถานการณ์ โดยเฉพาะพนักงานที่จะต้องบริการลูกค้าหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าใหม่ ลูกค้าเจ้าอารมณ์ ลูกค้าเจ้ายศเจ้าอย่าง ลูกค้าลูกทุ่ง รวมไปถึงจะต้องมีวิธีการบริหารอารมณ์ของตนเองให้อยู่ในภาวะปกติตลอดเวลา ฉะนั้น ทักษะเหล่านี้จึงเป็นทักษะที่จำเป็นเป็นอย่างมากในการบริการลูกค้าแต่ละประเภท

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้พนักงานบริการ ได้เรียนรู้เทคนิคในการวิเคราะห์ลูกค้าอย่างเข้าใจ วิธีการรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท การแก้ปัญหา แก้ไขสถานการณ์ การใช้คำพูด และการบริหารอารมณ์ของตนเอง ผ่าน กิจกรรม Workshop และ Role Play เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการบริการได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจบทบาทหน้าที่ของนักบริการมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถวิเคราะห์ประเภทของลูกค้าและบริการได้อย่างตรงจุด
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถบริการลูกค้าแต่ละประเภทได้มืออาชีพ
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมรู้วิธีการบริการอารมณ์ตนเองได้
5. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

Module 1. รู้และเข้าใจลูกค้า.....เพื่อพิชิตลูกค้าแต่ละประเภท

1. บทบาท และ หน้าที่ของนักบริการ – สร้างความเข้าใจและให้ตระหนักถึงหน้าที่ที่ต้องทำ
2. การเตรียมตัวเพื่อการบริการอย่างเหมาะสมเข้ากับกลุ่มลูกค้า
3. ประเภทและการบริการลูกค้าที่หลากหลาย (เรียนรู้ลูกค้าอย่างเข้าใจพร้อมวิธีการพิชิตลูกค้าในแต่ละรูปแบบ)
4. การวิเคราะห์ประเภทลูกค้าที่หลากหลาย (เพื่อการบริการกับลูกค้าแต่ละประเภท)

- ลูกค้ำพรหมจรรย์
- ลูกค้ำเจ้าอารมณ์
- ลูกค้ำเจ้าศเจ้าอย่าง
- ลูกค้ำลูกทุ่ง

5. การจัดการกับลูกค้ำในแต่ละประเภท พร้อมเทคนิคเพิ่มเติม

6. กิจกรรม Workshop : การบริการกับลูกค้ำหลากหลายรูปแบบ

Module 2. วิธีบริการกับลูกค้ำหลากหลายรูปแบบ

7. สดุดยอดขั้นตอนการบริการ...เพื่อสร้างความประทับใจขั้นเยี่ยม – สร้างให้นักบริการ บริการอย่างมืออาชีพ

(ทุกขั้นตอน จะเน้นเทคนิคอย่างรายละเอียด พร้อมตัวอย่างจริงในการปฏิบัติ)

- การทักทายต้อนรับเพื่อสร้างบรรยากาศเป็นกันเองกับลูกค้ำ (ทักทายอย่างคุ้นเคย)
- การสอบถามหาความต้องการของลูกค้ำ (ค้นหาความคาดหวัง)
- การจับประเด็นการฟังเพื่อสนองความตรงการของลูกค้ำ (ฟังอย่างเข้าใจ)
- ลงมือดำเนินการทำให้กับลูกค้ำอย่าง เต็มใจ และตั้งใจ
- ทบทวนสรุปเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างลูกค้ำกับพนักงาน

8. การใช้คำพูดเพื่อสร้างบริการอย่างประทับใจ

9. กิจกรรม Role Play การบริการลูกค้ำหลากหลายรูปแบบอย่างมืออาชีพ

- สวมบทบาทบริการลูกค้ำ เจ้าอารมณ์
- สวมบทบาทบริการลูกค้ำ พรหมจรรย์
- สวมบทบาทบริการลูกค้ำ เจ้าศเจ้าอย่าง
- สวมบทบาทบริการลูกค้ำ ลูกทุ่ง

10. การรับมือกับลูกค้ำเมื่อลูกค้ำร้องเรียนหรือไม่พอใจ

11. วิธีบริหารจัดการอารมณ์ตัวเอง (EQ)

12. ข้อควรปฏิบัติในขณะที่บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้ำ (สิ่งที่นักบริการต้องทำเพื่อให้เป็นนักบริการมืออาชีพ)

13. สรุป คำถามและคำตอบที่นักบริการต้องการรู้- ทักษะจำเป็นสำหรับพนักงานขาย

ประกาศนียบัตร : บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ราคาค่าอบรม / หลักสูตร / ท่าน					
จำนวนผู้เข้าอบรม	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
1	3,900.00	273.00	117.00	4,056.00	4,173.00
พิเศษ...ราคาโปรโมชั่น !!!					
จำนวนผู้เข้าอบรม	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
2	3,500.00	245.00	105.00	3,640.00	3,745.00
3	2,900.00	203.00	87.00	3,016.00	3,103.00

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

- 1.1 ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
- ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน และชื่อหลักสูตร



บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด
HIPO TRAINING & CONSULTANCY CO.,LTD.

2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด

Telephone: 02-615-4499, 02-615-4477-8

Fax: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2

Website: www.hipotraining.co.th

E-mail: hipotraining@gmail.com

Facebook: www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม , สัมมนา , เทรนนิ่ง , การบริการ , ลูกค้าหลายประเภท , พนักงานบริหาร , งานบริการ , วิเคราะห์
พฤติกรรมลูกค้า , บริการให้ประทับใจ , บริการลูกค้าหลากหลายประเภท