

TRAINING OUTLINE

หลักสูตร พนักงานต้อนรับลูกค้ามืออาชีพ

SMART & SMILE SERVICE

วิทยากร: ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

OBJECTIVES

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านบริการ และการต้อนรับลูกค้าด้วยการเตรียมความพร้อมการแสดงผลงานต่อหน้าลูกค้าด้วยบุคลิกภาพการพูด พร้อมการแสดงท่าทางได้อย่างมั่นใจในระดับ อย่างมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมฝึกทักษะภาคปฏิบัติต่อลูกค้าขององค์กร ด้วยการบริการ และการต้อนรับ ด้วยการสนทนากับลูกค้า ติดต่อสื่อสารได้เข้าใจตรงกัน ชัดเจน และถูกต้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้เทคนิค เรียนรู้วิธีการปรับตัวในการดูแลลูกค้าอย่างมีความสุข สร้างสรรค์ สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า และมีภาพลักษณ์ ภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร

AREAS OF STUDY

1. การเตรียมความพร้อมในการต้อนรับลูกค้า (Dealing with SMILE People)
 - การเตรียมความพร้อมบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ต้อนรับลูกค้า
 - การสร้างความมั่นใจและความกระตือรือร้น
 - การเตรียมการนำเสนอสำหรับลูกค้าที่มีความต้องการแตกต่างกัน
 - การหาความต้องการ (NEED or WANT) ที่แท้จริงของลูกค้า
2. การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกกับการสร้างความประทับใจกับลูกค้า VIP ด้วยภาพลักษณ์อย่างมืออาชีพ (SMART with VIP Personality)
 - การยิ้ม การไหว้ การทักทาย
 - การบอกทาง สัญญาณต่างๆ ด้วยมืออย่างถูกวิธีและน่าสนใจ
 - การใช้คำพูดที่ไพเราะ ช้า ชัด คม สุภาพ นุ่มนวล และเนียน
 - การวางกิริยา ท่าทางต่อหน้าลูกค้า

WORKSHOP 1: ฝึกทักษะเตรียมความพร้อมการพูดหน้าห้อง การแสดงออกบุคลิกภาพต่อหน้าลูกค้า เพื่อเตรียมความพร้อมการต้อนรับลูกค้าที่ถูกต้อง

3. ขั้นตอนของการเตรียมตัวการต้อนรับลูกค้าแบบมืออาชีพ ไม่อาย ไม่กลัว ชัวร์เข้าใจแน่

- การเตรียมตัว (Preparation)
- การวางเนื้อหาการนำเสนอ (Putting Content and Structure)
- การนำเสนอ (Presentation in Practice)
- การสรุปจบการนำเสนอ (Closing the Presentation)

4. วิธีการนำเสนองาน ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของบริษัทให้กับลูกค้าอย่างมืออาชีพ

- การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าอย่างถูกต้อง
- การพูดอุ่นเครื่อง (WARM UP) ลดความกดดัน
- การเริ่มอย่างน่าสนใจ (STRONG OPENING)
- การกระตุ้นถึงความจำเป็นในการใช้สินค้า
- การสร้างคุณค่าของ FEATURE
- การเชื่อมโยง BENEFIT กับ VALUE
- การจบอย่างประทับใจ (GOOD ENDING)
- การตอบข้อโต้แย้ง ขณะนำเสนอ (ถ้ามี)

5. WORKSHOP 2 : ฝึกทักษะการบริการ และการต้อนรับลูกค้า สไตล์บุคลิกดี มีชัยเกินครึ่ง

- การต้อนรับและการเปิดสนทนากับลูกค้าให้ประทับใจ
- การรับมือ การแสดงออกทางบุคลิกภาพกับลูกค้าขณะดูแลและบริการลูกค้า
- การสนองความต้องการของลูกค้าและให้ความช่วยเหลืออย่างตรงจุด
- การปิดการสนทนาที่ประทับใจลูกค้า

6. เทคนิคการตอบข้อโต้แย้ง การตอบคำถาม และการแก้ไขและแก้ปัญหาระหว่างการต้อนรับ
ดูแล และนำเสนอลูกค้า

- หลักการพูด การใช้ภาษาและการใช้น้ำเสียง
- การสร้างอารมณ์ขันและการกระตุ้นผู้ฟัง
- การสร้างบรรยากาศการเริ่มต้นเสนอ ระหว่างการนำเสนอ และจบการนำเสนอในแต่ละครั้ง
- การควบคุมตนเองและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- จิตวิทยาการโน้มน้าวและให้กำลังใจผู้ฟัง

7. ถาม-ตอบประเด็นต่างๆ เพื่อความชัดเจน ถูกต้อง และความกระฉับกระเฉงในการปฏิบัติงาน

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

การติดต่อ: 02-615-4499, 0-2615-4477-8 hipotraining@hotmail.com, www.hipotraining.co.th