

TRAINING OUTLINE

หลักสูตร พฤติกรรมการบริการที่เป็นเลิศ

(Excellent Service Behavior)

วิทยากร: ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัณโรจน์

PRINCIPLES

ในปัจจุบัน ทุกองค์กรให้ความสำคัญต่อการบริการเป็นอย่างยิ่ง ทั้งการให้บริการกับเพื่อนร่วมงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อ ทั้งแบบพบหน้ากัน และพบกันทางโทรศัพท์ การให้บริการยังเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความน่าเชื่อถือและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้ามาติดต่อ เนื่องจาก บุคคลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของเรามีความต้องการมากขึ้น และเก็บเกี่ยวประสบการณ์จากภาพธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงยิ่งขึ้นโดยเฉพาะด้านบริการ ความต้องการได้รับการบริการจึงสูงขึ้นตามไปด้วย สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารคือ พฤติกรรมการบริการที่เป็นเลิศ เป็นอย่างไร หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมผู้ให้บริการ ได้เรียนรู้เทคนิคในการเข้าใจถึงพฤติกรรมการให้บริการลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การจัดการกับลูกค้า รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ถูกต้องต่อการเข้าถึงการเป็นผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่นตรงใจลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าโกรธ เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

OBJECTIVES

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้สร้างความเข้าใจในจิตวิทยาการบริการ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้สร้างทัศนคติที่ถูกต้องต่อการเป็นผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้สร้างจิตสำนึกแห่งคุณภาพและพฤติกรรมการบริการที่เป็นเลิศ ขจัดพฤติกรรมชยะ
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

AREAS OF STUDY

1. การแสดงออกซึ่งความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการเมื่อแรกพบ
2. การแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้นที่จะให้บริการเสมอ
3. การฉลาดที่จะสนองความต้องการของผู้รับบริการก่อนการร้องขอ
4. การแสดงออกซึ่งความอ่อนน้อมถ่อมตน และการให้เกียรติผู้รับบริการ
5. การอดทน อดกลั้น ให้อภัย และการควบคุมอารมณ์ต่อผู้รับบริการที่มีปัญหา
6. การแสดงออกซึ่งความรับผิดชอบต่อหน้าที่ๆพึงมีต่อตนเองและต่อองค์กร
7. การให้บริการด้วยจิตสำนึกแห่งคุณภาพ (Quality Conscious)
8. การให้บริการด้วยพลังแห่งแรงบันดาลใจในตนเอง โดยไม่ต้องอาศัยสิ่งจูงใจใดๆ
9. การสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง
10. การมองเห็นคุณค่าแห่งการเป็นมนุษย์ของผู้คนที่ทัดเทียมกันกับตนเอง
11. การมีความสุขความพอใจในการเป็นผู้ให้บริการผู้อื่น
12. การแสดงออกซึ่งการมุ่งพัฒนาพฤติกรรมบริการของตนอยู่เสมอ
13. สรุปลำคำถาม-คำตอบ

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

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