



บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด
จัดอบรมหลักสูตรออนไลน์ ผ่าน ZOOM

สงวนลิขสิทธิ์
รหัส 07247Z

SCAN เพื่อจองสัมมนา



5 Skills

for **Excellent Customer Service**

พิชิตใจลูกค้าด้วย 5 ทักษะบริการ



“เคล็ดลับให้บริการอย่างไร? ลูกค้าประทับใจอยู่เสมอ”

เรียนรู้และเจาะลึกกับทักษะสำคัญ 5 ประการ สู่ความสำเร็จในงานบริการ

- ▶ ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill)
- ▶ ทักษะการฟัง (Listening Skill)
- ▶ ทักษะการควบคุมอารมณ์ (Emotional Control Skill)
- ▶ ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (Solving Unexpected Problem Skill)
- ▶ ทักษะการใช้ความจำ (Memorization Skill)

เพื่อปรับเปลี่ยนมุมมองใหม่และประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างศักยภาพของกระบวนการให้บริการ และการขายซึ่งเป้าหมายไม่เพียงสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเท่านั้น แต่เป็นการพิชิตใจลูกค้าให้พึงพอใจสินค้าและบริการขององค์กรตลอดไป

กำหนดการสัมมนา

วันศุกร์ที่ 16 สิงหาคม 2567

(เวลา 09.00 - 16.00 น.)

จัดอบรมออนไลน์ผ่าน ZOOM

อัตราค่าสัมมนา

สมาชิก (Tax, HR)

3,300 + VAT 231 = 3,531 บาท

บุคคลทั่วไป

3,800 + VAT 266 = 4,066 บาท

Skill 1 : ทักษะการสื่อสาร

1. ความสำคัญ รูปแบบ ประเภท และกระบวนการสื่อสารในงานบริการ
2. การเลือกวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับลักษณะนิสัยของลูกค้าแต่ละประเภท
3. การสื่อสารเพื่อค้นหาและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
4. ลักษณะของน้ำเสียง จังหวะการพูดที่น่าฟังในการสื่อสาร
5. การสื่อสารด้วยภาษากาย (Body Language) ที่พึงระวัง
 - * การแสดงออกของสีหน้า แววตา
 - * การเคลื่อนไหวร่างกาย
 - * การวางระยะห่างระหว่างบุคคล
6. ถ้อยคำภาษาที่ผู้ให้บริการพึงหลีกเลี่ยงในการสื่อสารกับลูกค้า
7. วิธีการสื่อสารเชิงบวกเพื่อจัดการกับคำตำหนิ คำบ่นของลูกค้า

Skill 2 : ทักษะการฟัง

1. ความสำคัญ จุดมุ่งหมาย และประโยชน์ของการฟังในการบริการ
2. องค์ประกอบของการฟังในงานบริการ
3. มารยาทของการเป็นผู้ฟังที่ดีในงานบริการ
4. หลักการฟังเพื่อจับประเด็นสำคัญในรายละเอียดของลูกค้า
5. การสรุปและตีความหมายอย่างสร้างสรรค์ในการรับฟังลูกค้า
6. วิธีการรับฟังลูกค้าที่ถูกต้อง เมื่อลูกค้าบอกว่าตำหนิการให้บริการ
7. ฝึกรการสร้างสมาธิและความอดทนในการฟัง

Skill 3 : ทักษะการควบคุมอารมณ์

1. วิเคราะห์วุฒิภาวะทางอารมณ์ของตนเอง
2. ทำความเข้าใจธรรมชาติอารมณ์ของมนุษย์
3. วิธีการจัดระบบความคิดทางอารมณ์ให้เกิดเป็นทัศนคติเชิงบวก (Positive Thinking)
4. การเผชิญหน้าและการจัดการกับอารมณ์เมื่อเจอกับลูกค้าเจ้าปัญหา ซีวีน เอาแต่ใจ
5. เทคนิคการควบคุม “สติ” เมื่อไม่สามารถยับยั้งอารมณ์ “โกรธ” ได้
6. เทคนิค 10 ประการในการผ่อนคลายความเครียด ความกดดันในการทำงาน

Skill 4 : ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

1. สาเหตุของการเกิดปัญหาในการบริการ
2. องค์ประกอบของการเกิดปัญหาในการบริการ
3. ตัวอย่างของปัญหาเฉพาะหน้ารูปแบบต่าง ๆ ที่มักเกิดขึ้นขณะให้บริการ
4. หลักการเบื้องต้นในการรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น
5. ลำดับ ขั้นตอน วิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างถูกต้อง
6. การกระทำที่พึงหลีกเลี่ยงเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการ

Skill 5 : ทักษะการใช้ความจำ

1. ประโยชน์ของการใช้เทคนิคการจำในการบริการ
2. สาเหตุที่ทำให้จำอะไรไม่ค่อยได้ หรือจำได้แต่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์
3. รายละเอียดสำคัญของลูกค้าที่ต้องจดจำในการบริการ
4. หลักการจำโดยทั่วไปและการจำเมื่อได้รับข้อมูลเป็นจำนวนมาก
5. เครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการช่วยจำ
6. เทคนิค วิธีการ ขั้นตอนในการพัฒนาความจำให้มีประสิทธิภาพ

วิทยากร

ดร.จรีพร โขติพิบูลย์ทรัพย์

วิทยากรบรรยายทางด้านกรให้บริการลูกค้า การสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์
การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ชำระค่าสัมมนาเป็น เงินสด หรือ เช็ค สั่งจ่ายในนาม บริษัท ผีอกบรมและสัมมนาธรรมนิต จำกัด
178 อาคารธรรมนิต ชั้น 4 ซ.เพิ่มทรัพย์ (ประชาชื่น 20) ถ.ประชาชื่น แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800
TAX ID 010-553-300-1556 (สำนักงานใหญ่) (กรณีไม่มีหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย ต้องชำระเต็มจำนวน) งดรับเช็คส่วนตัว

สนใจสำรองที่นั่งได้ที่ TEL 02-555-0700 กด 1

