



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)

เพื่อปรับเปลี่ยนมุมมองใหม่ และประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างศักยภาพของกระบวนการให้บริการและการขาย ซึ่งเป้าหมายไม่เพียงสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเท่านั้น แต่เป็นการพิชิตใจลูกค้าให้พึงพอใจสินค้าและบริการขององค์กรตลอดไป

กำหนดการสัมมนา

วันพุธที่ 23 กันยายน 2563

(เวลา 09.00 - 16.00 น.) ณ ห้องสัมมนา

โรงแรมฮอเลียตี้ อินน์ กรุงเทพ สุขุมวิท

ถนนสุขุมวิท (รถไฟฟ้า BTS สถานีพร้อมพงษ์/
รถไฟฟ้าใต้ดิน MRT สถานีสุขุมวิท)

อัตราค่าสัมมนา

สมาชิก (Tax, HR)

3,900 + VAT 273 = 4,173 บาท

บุคคลทั่วไป

4,600 + VAT 322 = 4,922 บาท

(รวมเอกสาร ซา กาแฟ อาหารว่าง อาหารกลางวัน)

Skill 1 : ทักษะการสื่อสาร

1. ความสำคัญ รูปแบบ ประเภทและกระบวนการสื่อสารในงานบริการ
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 เมื่อถูกลูกค้าต่อต้านการให้บริการ
7. ฝึกการสร้างสมาธิและความอดทนในการฟัง

Skill 3 : ทักษะการควบคุมอารมณ์

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

Skill 4 : ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

1. สาเหตุของการเกิดปัญหาในการบริการ
2. องค์ประกอบของการเกิดปัญหาในการบริการ
3. ตัวอย่างของปัญหาเฉพาะหน้ารูปแบบต่างๆที่ไม่เกิดขึ้นขณะให้บริการ
4. หลักการเบื้องต้นในการรับมือกับปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น
5. ลำดับ ขั้นตอน วิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างถูกต้อง
6. การกระทำที่พึงหลีกเลี่ยงเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการ

Skill 5 : ทักษะการใช้ความจำ

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

วิทยากร

อาจารย์สมพงษ์ สิงหา

- วิทยากรผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาบุคลากรผู้มีประสบการณ์ทางด้านการจัดกิจกรรมพนักงาน

ดร.จรัพร โชติพิบูลย์กริชย์

- วิทยากรบรรยายให้กับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

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

ยิ่งอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลงรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%

สนใจสำรองที่นั่งได้ที่ TEL 02-555-0700 กด 1, 02-587-6860-64 Fax. 02-555-0710