

หัวข้อสัมมนา

Module 1 :

1. ความหมาย ความสำคัญของการพูด เพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ
2. ทศนคติ คุณสมบัติ และศักยภาพของนักพูดมืออาชีพในงานบริการ
3. หลักมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสาร ที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
4. วิธีการสังเกต ประเมิน และวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า
5. โครงสร้างการพูดที่มีผลต่อการรับรู้ และสร้างความพึงพอใจในงานบริการ
6. การสร้างภาษาบริการ (Service Dictionary) ที่เป็นรูปแบบเฉพาะขององค์กร
7. ลักษณะของภาษาหรือคำวิบัติที่ก่อให้เกิดการโต้แย้งกับลูกค้า
และการเลือกคำพูดเชิงบวก

Module 2 :

1. สิ่งที่นักพูดในงานบริการต้องเผชิญ ยอมรับ และทำความเข้าใจ ก่อนพูดกับลูกค้า
2. ศิลปะการพูดเพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ
 - การแนะนำตนเอง
 - การพูดเพื่อเปิดใจ โน้มน้าวใจ
 - การใช้คำพูดที่กระตุ้นอารมณ์ดี
 - การตอบสนองต่อความต้องการ
 - การปิดการสนทนาอย่างมืออาชีพ
 - การใช้ภาษาทางโทรศัพท์ และการพูดคุยกะแบบเผชิญหน้า
 - การแนะนำผู้ร่วมสนทนา
 - การรับมือกับคำตำหนิ
 - การให้สิทธิพิเศษกับลูกค้า
 - การอำนวยความสะดวก
3. การพัฒนาบุคลิกภาพในการพูดกับลูกค้า
 - การสบตา (Eye Contact) ขณะพูดกับลูกค้า
 - การพูดกับการใช้ภาษากาย (Body Language)
 - การฟังลูกค้าและการแสดงถึงความสนใจ การรับรู้
 - จังหวะ น้ำเสียง สีหน้า ที่แสดงถึงความเป็นมิตร
 - การรู้เท่าทันและการควบคุมอารมณ์ สถานการณ์

วิทยากร

ดร.จรีพร โสภพิบูลย์ทรัพย์

วิทยากรบรรยายทางการให้บริการลูกค้า การสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์
การสร้าง ความประทับใจในงานบริการ

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

ยิ่งอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลดรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%

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