

The Art of Proactive Service Mind

ศิลปะการบริการเชิงรุก

ระยะเวลาการฝึกอบรม 1 วัน

หลักการและเหตุผล

การบริการ คือ ส่วนสำคัญที่สุดของธุรกิจในยุคนี้ ทั้งช่วยสร้างฐานลูกค้าที่ยั่งยืน การบอกต่ออย่างมีนัยสำคัญ การแก้ไขปัญหา ให้ทันต่อสถานการณ์ ทักษะการบริการเชิงรุกจึงเป็นสิ่งจำเป็น

หลักสูตรนี้ ได้ออกแบบเพื่อเสริมสร้างทักษะการบริการ ทั้งด้านทัศนคติ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการให้บริการที่มีคุณภาพสูง สำหรับทีมงาน Call Center, ฝ่ายขาย, ฝ่ายปฏิบัติงาน และ ฝ่ายบริการ ขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้ทีมของบุคลากร มีทักษะที่จำเป็นเชิงรุก เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างตรงจุด แก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ยกระดับความพึงพอใจ เน้นความเข้าใจมุมมองของลูกค้า โดยการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและกิจกรรมการเรียนรู้

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้พัฒนาแนวคิดและทักษะการสื่อสารในการบริการ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรม เข้าถึงลูกค้า เข้าใจความคาดหวังของลูกค้า
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรม สามารถสร้างความประทับใจได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรม เข้าใจกระบวนการสื่อสาร, นำไปใช้ และถ่ายทอดให้ทีมงานได้

รายละเอียดหลักสูตร

- จิตวิทยาในงานบริการเชิงรุก คือ อะไร
- Begin With The End in Mind
- การบริการที่เป็นเลิศเหนือความคาดหมาย (OMOTENASHI)
- ลักษณะของลูกค้า 4 ประเภท (DISC, ดินน้ำลมไฟ)
- ทักษะสำคัญของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในงานบริการ
- การฟังเชิงลึก (Deep Listening) : Theory U
- การถามอย่างทรงพลัง (Powerful Question)
- กิจกรรมกลุ่ม เพื่อฝึกฝนและแสดงบทบาทสมมติ (Roleplay)

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ผู้จัดการ
- ฝ่ายขายและบริการ
- พนักงาน