เคล็ดลับชนะใจลูกค้า รบร้อยครั้ง ชนะใจร้อยครั้ง ด้วย D-I-S-C
How to Win Customer's Heart with D-I-S-C

หลักการและเหตุผล

ในยุคแห่งการแข่งขันอย่างรุนแรง เฉกเช่นปัจจุบัน .... หากคุณต้องการให้ธุรกิจเจริญเติบโต แข่งขันได้อย่างเหนือชั้นกว่าคู่แข่ง นำองค์กรสู่ความเป็นเลิศนั้น เป็นเรื่องที่ไม่ง่ายหนัก... บริษัทไหน เข้าใจความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า และ สามารถตอบสนองได้เหนือความคาดหวังก่อน บริษัทนั้นมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้ากว่าคู่แข่งอย่างแน่นอน

นอกจากนี้ หากพนักงานสามารถเข้าใจความคิด บุคลิกภาพ ของลูกค้าว่ามีลักษณะที่แตกต่างกัน และพนักงานสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสาร วิธีการนำเสนอ ชนะใจลูกค้าในแต่ละแบบ แต่ละสไตล์ ยิ่งถือว่าเป็นเครื่องมือที่จะนำพาองค์กรก้าวกระโดดเหนือคู่แข่งอย่างไม่เห็นฝุ่น ดังนั้น หลักสูตรนี้ จึงได้หากเครื่องมือวิธีคิดนำมาพัฒนาบุคลากรในองค์กรของท่าน ที่จะสามารถเข้าใจธุรกิจ เข้าใจลูกค้า อ่านลูกค้าออก และสามารถสื่อสารชนะใจลูกค้า ดังคำที่ว่า "รบร้อยครั้ง ชนะใจร้อยครั้ง"

การบรรลุประสิทธิผลการฝึกอบรมในหลักสูตรนี้ ไม่ใช่เพียงเพราะเนื้อหาในเชิงวิชาการ ทฤษฎีต่างๆ แต่หลักสูตรนี้จะบรรลุประสิทธิผลสูงสุด ต้องเกิดการความรู้สึกที่เปี่ยมด้วยกำลังใจ จนเกิดแรงบันดาลใจที่ต้องการพัฒนาตนเองไปถึงเส้นชัยแห่งความสำเร็จ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- สร้างบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ มีความสนุกสนาน เป็นกันเอง กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก
- สร้างทัศนะคติเชิงบวกแก่ผู้เข้าอบรม
- กระตุ้นให้พนักงานตอบคำถาม และ แสดงความคิดเห็น
- สอดแทรกบทเรียนการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย
- สอดแทรกบทเรียนของการให้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้าอบรม

เนื้อหา

Module 1 : มาเข้าใจลูกค้าในยุคปัจจุบัน

- ความคาดหวังลูกค้า : บันไดขั้นแรกแห่งความสำเร็จทางธุรกิจ
- พฤติกรรม และ ความคาดหวังของลูกค้ายุคปัจจุบัน
- Workshop : มาเข้าใจความคาดหวังลูกค้ากันเถอะ ...
- แนวทางในการพัฒนาตนเองเพื่อเข้าใจ และ
- สามารถตอบสนองลูกค้าอย่างเหนือชั้น

Module 2 : ชนะใจลูกค้าด้วยการ "รู้เขา รู้เรา" ด้วยหลักการ D-I-S-C

- ธรรมชาติของตนเองและผู้อื่น
- เรื่องของคน "คน" และความแตกต่างของคน
- ทำความเข้าใจ "รู้เขา รู้เรา" ด้วยหลักการ D-I-S-C
- Workshop : แบบประเมินบุคลิกภาพของตนเอง
- Workshop : ฝึกวิเคราะห์บุคลิกภาพของผู้อื่น
- เพิ่มยอดขายด้วยการประยุกต์ D-I-S-C : นำเสนอการขายให้เหมาะกับคนแต่ละประเภท
- แนวทางการสื่อสาร ชนะใจ คนแต่ละประเภท
- แนวทางการปรับตัวให้เข้ากับคนแต่ละประเภท

รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

วิทยากร

อาจารย์ไววิทย์ แสงอลังการ