

“ใจบริการ” กุญแจสู่ความสำเร็จทางธุรกิจ “Service Mind” Key of Success Business

🔥 หลักการและเหตุผล

ในยุคที่การแข่งขันสูง เช่นปัจจุบัน การแข่งขันทางการตลาด ด้านราคา ด้านคุณภาพสินค้า อาจไม่เพียงพอเสียแล้ว หลายองค์กรได้ปรับตัว โดยมุ่งเน้นในการพัฒนางานบริการ สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และหลายครั้งนโยบาย หรือวิสัยทัศน์ ในเรื่องการบริการมักไม่สัมฤทธิ์ผล เนื่องจาก พนักงานโดยส่วนใหญ่ ยังไม่เข้าใจ และ เห็นถึงความสำคัญของ “การบริการ”

หลักสูตรนี้ จึงได้ออกแบบมาเพื่อ กระตุ้น และ จูงใจให้พนักงานทุกระดับ เข้าใจ และ เห็นถึงความสำคัญของงานบริการ ไม่ว่าจะบริการภายใน หรือ ภายนอก ล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร รวมทั้งความสำเร็จในอาชีพการงานของพนักงานเอง

หลักสูตรนี้ จะพยายามกระตุ้นให้พนักงานเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน เดิม “ใจบริการ” ให้อยู่ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานทุกๆ ส่วนสนับสนุนส่งเสริม ชิงกันและกัน เพื่อมอบการบริการด้วยใจให้แก่ลูกค้า สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าตลอดไป

🔥 เนื้อหา

1. กฎของการบริการ
2. ความจริงเกี่ยวกับการบริการ
3. ความหมายของลูกค้า
4. ความคาดหวังของลูกค้า : บันไดขั้นแรกของงานบริการ
5. ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี
6. สร้างทัศนคติ “ใจบริการ” ในการทำงานด้านการให้บริการ
7. การสื่อสาร สร้างความประทับใจ
8. ภาษาบริการ
9. การบริหาร EQ เพื่อความสำเร็จ
10. แนวทางการรับมือกับข้อร้องเรียน อย่างมืออาชีพ
11. สรุป คำถาม คำตอบ

🔥 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

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

🔥 รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

🔥 วิทยากร

อาจารย์ไวยวิทย์ แสงอสังการ