



จิตวิทยาในการบริการลูกค้าแบบมืออาชีพ

The Psychological of Professional Customer Service

ปัจจุบันในการบริการลูกค้าถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ธุรกิจอยู่รอด และเติบโตอย่างมั่นคง เพราะการบริการที่ดี จะทำให้เป็นการรักษาลูกค้าเก่า และเกิดการแนะนำให้ผู้อื่นเข้ามาซื้อสินค้า และใช้บริการของเราจนกลายเป็นลูกค้าใหม่ หลักสูตรนี้จะช่วยเสริมทักษะแก่ผู้เข้าอบรมให้เข้าใจความรู้สึก และอารมณ์ของลูกค้าที่มีความแตกต่างกัน พร้อมทั้งจะสามารถให้บริการที่ดวงใจ รวมทั้ง รับมือกับสถานการณ์ปัญหา หรือข้อโต้แย้งที่เกิดขึ้นได้



วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม เข้าใจถึงความแตกต่าง และสไตล์ของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม แต่ละราย
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม มีทักษะในการสนทนา นำเสนอ ตอบคำถาม และแก้ปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าในแต่ละสไตล์ได้
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม สามารถนำเอาบทเรียนที่ได้รับ ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้

รูปแบบการอบรมสัมมนา

- บรรยาย
- Workshop
- นำเสนอ
- ให้คำแนะนำโดยวิทยากร

กลุ่มผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา

- หัวหน้างาน
- พนักงาน

ปัจจุบันในการบริการลูกค้าถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยทำให้ธุรกิจอยู่รอด และเติบโตอย่างมั่นคง เพราะการบริการที่ดี จะทำให้เป็นการรักษาลูกค้าเก่า และเกิดการแนะนำให้ผู้อื่นเข้ามาซื้อสินค้า และใช้บริการของเราจนกลายเป็นลูกค้าใหม่ หลักสูตรนี้จะช่วยเสริมทักษะแก่ผู้เข้าอบรมให้เข้าใจความรู้สึก และอารมณ์ของลูกค้าที่มีความแตกต่างกัน พร้อมทั้งจะสามารถให้บริการที่ดวงใจ รวมทั้งรับมือกับสถานการณ์ปัญหา หรือข้อโต้แย้งที่เกิดขึ้นได้



เนื้อหาหลักสูตร

- 🌐 ความเข้าใจในมุมมองของลูกค้า
 - ☐ ความสำคัญของลูกค้า
- 🌐 ความแตกต่างของลูกค้า
 - ☐ สไตล์ของลูกค้า
- Generation
- Behavior/ Manner/ Word
- 🌐 Life Style
 - ☐ Workshop การเข้าใจตนเอง และผู้อื่น (ลูกค้า)
- 🌐 ความเข้าใจในความแตกต่างของบุคคล
 - ☐ หลักการควบคุมอารมณ์ ในสถานการณ์ต่างๆ

- 🌐 เทคนิคการนำเสนอ และให้บริการลูกค้าแบบมืออาชีพ
- 🌐 การเจรจา และตอบคำถามลูกค้าที่ดี
- 🌐 ทักษะการแก้ไขปัญหา และการรับมือกับข้อโต้แย้งของลูกค้า
- 🌐 การฝึกปฏิบัติ ในสถานการณ์ที่ลูกค้าโกรธ
- 🌐 จิตวิทยาสำหรับพนักงานขาย และบริการลูกค้า
- 🌐 สรุปการนำเอาบทเรียนที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง