

# หลักสูตร การสื่อสารและการ ให้บริการกับลูกค้า (Customer Service Excellence)



“ การให้บริการลูกค้าด้วยทัศนคติที่ดี  
จิตใจที่เอาใจใส่ต่อลูกค้า  
และมีความกระตือรือร้นในหน้าที่ที่ปฏิบัติ  
ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงาน  
ของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลลูกค้า ไม่ว่าจะป็นงานขาย  
และงานบริการลูกค้า”

## หลักสูตรนี้

ได้ออกแบบมาเพื่อเป็นการสร้างทัศนคติ และทักษะ  
ของการทำงานบริการให้เข้าใจความหมายของคำว่า “ลูกค้า”  
ผู้ได้อบรมจะได้รับการปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อการบริการลูกค้า  
รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจถึงพื้นฐานการให้บริการที่ดีที่  
จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำเอาสิ่งที่ได้เรียนรู้ และฝึกปฏิบัติ  
ไปใช้ในการทำงานขาย และการบริการลูกค้าได้จริง



# เนื้อหาหลักสูตร

9.00 - 10.30

หลักการและแนวคิดการบริการ

- รู้จักกับ Service ให้มากขึ้น
- ทำอย่างไรให้ Service เกิดความสำเร็จ
- รู้จักกับ “Touch-point”
- Workshop #1 “Our Touch-point” และปัญหาที่พบในการให้บริการลูกค้า

10.30 - 10.45 u. Break

10.45 - 12.00 u.

การพัฒนาบริการสำหรับผู้ให้บริการลูกค้า Super Luxury

- 9 เทคนิคการให้บริการลูกค้าที่ดี
- Workshop #2 “Excellent Customer Service”

12.00 - 13.00 u. Lunch

13.00 - 14.30

การรู้จักลูกค้าให้มากขึ้นพร้อมส่งมอบบริการที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ

- เข้าใจธรรมชาติของลูกค้า Super Luxury
- เข้าใจความคาดหวังของลูกค้า Super Luxury
- ส่งมอบบริการให้ลูกค้าพึงพอใจ
- สร้างความจงรักภักดี ของลูกค้าในระยะยาว

จิตวิทยาและพฤติกรรมในการให้บริการลูกค้า

- เทคนิคการรับมือลูกค้าโมโห
- ขั้นตอนรับมือลูกค้าเจ้าอารมณ์
- ตัวอย่างการบริการในระดับสากล
- Workshop #3 การแก้ปัญหาที่พบในการให้บริการลูกค้า

14.30 - 14.45 u. Break

14.45 - 16.00 u.

- บทฝึกการให้บริการลูกค้าในสถานการณ์จำลองที่เกิดขึ้นจริง
- การวางแผนการรับมือสถานการณ์จำลอง
- วิทยากรให้คำแนะนำ
- สรุปการเรียนรู้

รูปแบบการอบรมสัมมนา

- USS ยาย
- Workshop
- ชม VDO
- Case Study จากองค์กรที่ประสบความสำเร็จ

กลุ่มผู้เข้าอบรมสัมมนา

- เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
- เจ้าหน้าที่ขาย
- เจ้าหน้าที่ภายในองค์กร
- หัวหน้างาน
- ผู้จัดการ

ระยะเวลา

9:00 u.- 16:00 u.  
( 1 วัน )



The Impression Consultant Co.,Ltd.

TEL. 02-921-7291

Call center : 085-5027921 E-mail : imp@impressionconsult.com

www.impressionconsult.com