



Course:

Customer Service Excellence

สุดยอดของการบริการ

Duration: 1 Day (09.00-16.00)

หลักการและเหตุผล:

องค์กรสมัยใหม่จะให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า หากบุคลากรในองค์กรยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในงานบริการจะทำให้ภาพลักษณ์ในการบริการขององค์กรนั้น ไม่ได้รับการยอมรับจากลูกค้าและผู้มาติดต่อ ดังนั้น การจัดอบรมในหลักสูตรนี้ จะทำให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในงานบริการ และสามารถแสดงพฤติกรรมการสื่อสารในงานบริการได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์:

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจในงานบริการอย่างถูกต้อง
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการสื่อสารในงานบริการ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ

ประโยชน์ที่จะได้รับ:

- ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น
- ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการมากขึ้น
- ผู้ให้บริการสามารถส่งเสริมยอดขายและสร้าง Brand Image ได้
- สัมพันธภาพของบุคลากรในองค์กรดีขึ้น

หัวข้อการบรรยาย:

- กิจกรรมสัมพันธ์เพื่อพัฒนาทีมงานบริการ
- ความสำคัญของการบริการต่อองค์กร
- แบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจในงานบริการ
- ลูกค้าคือใคร
- ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการ
- ภาพลักษณ์ที่ดี
- การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
- ศิลปะการสื่อสารในงานบริการ



- ฝึกปฏิบัติการให้บริการ
 - การทักทาย
 - การตอบคำถาม
 - การให้คำแนะนำ
 - การตอบข้อโต้แย้ง
- การพัฒนาตนเองเพื่อให้บริการอย่างมีคุณภาพ
- ตอบคำถามและสรุปการสัมมนา

รูปแบบการอบรม:

- บรรยาย / Lecture
- Workshop
- แบบทดสอบ

เหมาะสำหรับ:

- เจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับกลางและระดับสูง ผู้ที่ทำงานด้านการบริการ พนักงานทุกระดับในองค์กรที่ต้องการพัฒนาทักษะในการบริการ การสื่อสาร เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิผลสูงสุด



Why Boston Network?

- **World Class Curriculum** - our course curriculums incorporate best-in-business thinking and practices and are designed for all organizational levels.
- **Renowned Trainers** - all our seminars, conferences are led by senior executives, managers, authors, educators, consultants, even CEOs. They're not only skilled speakers, but top business practitioners who have been in the trenches
- **Satisfaction Guarantee** - we are totally focused on customer satisfaction. Our 100% customer satisfaction guarantee is the factor that will distinct us from others.
- **Experienced Training Specialist** - with more than five years of experiences, we bring in latest business know-how, world-class cutting edge management knowledge, and valuable insights to Thai society. We held over 200 seminar events each year with more than 10,000 executive participants countrywide.



100% Satisfaction Guarantee

After attending Boston Network seminar or event, if you are not fully satisfied that we have delivered everything promised. Simply notify the seminar administrator by the lunch break and we will refund the entire registration fee.