

หลักสูตร ONLINE CUSTOMER SERVICE



เทคนิคการให้บริการลูกค้า ในระบบออนไลน์

“หลักสูตรนี้ได้ออกแบบมาเพื่อให้ผู้เรียนได้
เข้าใจถึงมุมมองลูกค้า มีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า
พร้อมมีการฝึกฝนทักษะการให้ข้อมูลให้บริการ
ตอบคำถามลูกค้า ผ่านทางระบบ Online
เพื่อให้สามารถไปทำงานได้จริง”



รูปแบบการ อบรมสัมมนา

- ✓ บรรยาย
- ✓ Workshop
- ✓ ชม VDO
- ✓ Case Study



กลุ่มผู้เข้าอบรม สัมมนา

- ✓ เจ้าหน้าที่ขายในระบบออนไลน์
- ✓ เจ้าหน้าที่ให้บริการลูกค้าในระบบออนไลน์
- ✓ หัวหน้างาน / ผู้จัดการ



ระยะเวลา

9:00 น. - 16:00 น.
(1 วัน)



The Impression Training Co.,Ltd.
TEL. 02-921-7291 / 085-5027921
E-mail : imp@impressionconsult.com
www.impressionconsult.com



Impression Training



Impression Training



@impressiongroup

เนื้อหาหลักสูตร

09.00 – 10.30

มุมมองลูกค้า

- 🔔 กักตุนคดีต้องงานบริการ
- 🔔 ความเข้าใจในมุมมองลูกค้า
- 🔔 ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- 🔔 สไตล์ของลูกค้าและการปรับตัวของเรา
- 🔔 Workshop : การอ่านสไตล์ลูกค้า

10.30 – 10.45

Break

10.45 – 12.00

เทคนิคการให้บริการลูกค้าผ่านระบบ Online

- 🔔 เทคนิคการให้บริการลูกค้าที่ดี
- 🔔 การใช้คำพูดในสื่อออนไลน์
- 🔔 ภาษา / อารมณ์ / คำพูด / ข้อความในการใช้งานกับลูกค้า
- 🔔 Workshop : การเลือกใช้คำพูดที่เป็นมาตรฐานสากล

12.00 – 13.00

รับประทานอาหารกลางวัน

13.00 – 14.30

บทฝึกการตอบคำถามลูกค้า

- 🔔 สถานการณ์จำลอง : กรณีลูกค้า Online ในสไตล์ต่าง ๆ
- 🔔 บทฝึกการให้ข้อมูล / ตอบคำถาม / ให้บริการกับลูกค้า Online ที่เหมาะกับสถานการณ์ลูกค้าในสไตล์ต่าง ๆ
- 🔔 วิทยากรให้คำแนะนำ

14.30 – 14.45

Break

14.45 – 16.00

การรับมือสถานการณ์ที่ลูกค้าต่อว่า

- 🔔 เทคนิคการรับมือลูกค้าที่ต่อว่า / อารมณ์เสียทาง Online
- 🔔 กรณีศึกษาสถานการณ์ลูกค้าอารมณ์เสียต่าง ๆ
- 🔔 บทฝึกการรับมือสถานการณ์ที่ลูกค้าต่อว่าทาง Online
- 🔔 วิทยากรให้คำแนะนำ
- 🔔 สรุปการเรียนรู้



The Impression Training Co.,Ltd.
TEL. 02-921-7291 / 085-5027921
E-mail : imp@impressionconsult.com
www.impressionconsult.com



Impression Training



Impression Training



@impressiongroup