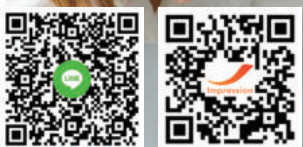


หลักสูตร

Art of Communications and Customer Complaint Handling



รายละเอียดหลักสูตร

"การให้บริการลูกค้าด้วยทัศนคติที่ดี จิตใจที่เอาใจใส่ต่อลูกค้าและมีความกระตือรือร้นในหน้าที่ที่ปฏิบัติ ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลลูกค้า ไม่ว่าจะป็นงานขายและงานบริการลูกค้า"

หลักสูตรนี้ได้ออกแบบมาเพื่อเป็นการสร้างทัศนคติของการทำงานบริการให้เข้าใจความหมายของคำว่า "ลูกค้า" ผู้อบรมจะได้รับการปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อการบริการลูกค้า ได้การสื่อสารเพื่อการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารเพื่อแก้ไขปัญหาในงานบริการอย่างมืออาชีพ รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจถึงพื้นฐานการให้บริการที่ดีที่ จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำเอาสิ่งที่ได้เรียนรู้ และฝึกปฏิบัติไปใช้ในการทำงานขาย และการบริการลูกค้าได้จริง



www.imp-online.com



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921 / 0819889979



imp@impressionconsult.com / imp1@impressionconsult.com



www.impgroup.net



Impression Training



@impressiongroup



เนื้อหาหลักสูตร

09.00 - 10.30 น.

💡 Module 1 : หลักการและแนวคิดการสื่อสารเพื่องานบริการ

- Active listening
- Questioning Techniques
- The U : One Process, Five Movements ทฤษฎีการฟังและตั้งคำถามให้มีประสิทธิภาพ 5 รูปแบบ
- Workshop 1 : ฝึกการฟัง ตั้งคำถามอย่างมีประสิทธิภาพ

10.30 - 10.45 น. Break

10.45 - 12.00 น.

💡 Module 2 : Assertiveness Communication, Negotiation and Persuasion Skills

- Assertiveness Techniques
- Negotiation Behavior
- Persuasion Skills
- Workshop 2 : ฝึกการเจรจาต่อรองและจูงใจ



www.imp-online.com



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921 / 0819889979



imp@impressionconsult.com / imp1@impressionconsult.com



www.impgroup.net



Impression Training



@impressiongroup



เนื้อหาหลักสูตร

12.00 - 13.00 น. Lunch

13.00 - 14.30 น.

- 💡 Module 3 : แนวคิดต่อข้อร้องเรียน
- 💡 Module 4 : ความสำคัญของการรับมือกับข้อร้องเรียนของลูกค้า
- 💡 Module 5 : ลูกค้าโกรธเกิดจากอะไรได้บ้าง
 - Workshop 3 : การรับมือกับข้อร้องเรียน
- 💡 Module 6 : ความเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
- 💡 Module 7 : หลักการในการรับมือกับข้อร้องเรียนลูกค้า
- 💡 Module 8 : ประเภทของลูกค้าที่ร้องเรียน
- 💡 Module 9 : วิธีรับมือกับลูกค้าที่ร้องเรียนแต่ละประเภท
- 💡 Module 10 : วิธีการพูดคุยกับลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา เพื่อหาทางออกและแก้ไขร่วมกัน
- 💡 Module 11 : วิธีการปฏิเสธลูกค้าโดยที่ไม่เสียทั้งสองฝ่าย

14.30 - 14.45 น. Break

14.45 - 16.00 น.

- 💡 Module 12 : บทฝึก (Role Play)
- 💡 Module 13 : สถานการณ์จำลองการให้บริการลูกค้าอย่างประทับใจ
- 💡 Module 14 : วิทยาการให้คำแนะนำ และสรุปการเรียนรู้



www.imp-online.com



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921 / 0819889979



imp@impressionconsult.com / imp1@impressionconsult.com



www.impgroup.net



Impression Training



@impressiongroup

