

Service Beyond Expectation บริการเหนือความคาดหวัง

ระยะเวลา 1 วัน

ความไม่พึงพอใจในการบริการ เกิดได้จากหลายสาเหตุ ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติที่ไม่ดีของผู้ให้บริการต่อ
งานบริการ ไม่มีจิตใจใฝ่บริการ พนักงานไม่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นในการบริการจนลูกค้าภายในสัมผัสได้
ถึงความเฉยชาไม่ใส่ใจ พุดจาสื่อสารโดยไม่คำนึงถึงผู้ฟัง ไม่เป็นคนช่างสังเกตและรับรู้ถึงความผิดปกติที่เกิดขึ้นอัน
ส่งผลต่อปัญหาที่จะตามมา ไม่ใส่ใจที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าภายในที่มีความคาดหวังและความ
หลากหลาย ไม่มีรูปแบบการบริการที่เป็นมาตรฐาน

การที่ลูกค้าจะประทับใจในการบริการและตระหนักถึงคุณค่าของการบริการ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการ
จะต้องเป็นผู้มีทัศนคติเชิงบวกในการบริการ ใช้เคล็ดลับในการสื่อสารที่เข้าถึงความต้องการของลูกค้าภายใน และ
มีเทคนิคและทักษะการให้บริการที่เป็นเลิศเหนือความคาดหวัง ยึดความต้องการของลูกค้าเป็นหลักเพื่อให้ลูกค้า
เกิดความประทับใจ

วัตถุประสงค์

- ตระหนักและเข้าใจในคุณค่าของการให้บริการที่ยึดเอาความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เพื่อสร้างการบริการแบบเหนือความคาดหวัง
- ปรับทัศนคติที่มีต่อการบริการให้เป็นเชิงบวกเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า
- สามารถสื่อสารบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงคำพูดที่เหมาะสม น้ำเสียงที่เป็นมิตร และภาษา
กายที่แสดงออกถึงความใส่ใจ
- สามารถคาดเดาสถานการณ์ล่วงหน้า รวมถึงรู้จักวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่าง
- พัฒนาศักยภาพจากจุดแข็งของตัวเองเพื่อต่อยอดสู่การยกระดับคุณภาพการบริการที่เป็นระบบ

รายละเอียดหลักสูตร

- ปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริการที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ
- ทัศนคติเชิงบวกและจิตใจใฝ่บริการ
- แนวคิดของ E + R = O
- คำพูดที่เพราะที่สุด
- บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ - มาดต้องตา วาจาดองใจ ภายในต้องเยี่ยม
- สมดุลระหว่างบทสนทนา น้ำเสียง ท่าทาง
- ทักษะการฟังแบบเข้าอกเข้าใจ
- ลูกค้าคือศูนย์กลาง
- ความช่างสังเกตและการคาดเดาสถานการณ์
- การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา
- การบริการเหนือความคาดหวัง
- โค้ชชิ่งเพื่อหาพัฒนาศักยภาพการบริการ
- Job Description ใหม่ของคุณ
- Action Plan เพื่อการพัฒนาการบริการ
- สรุป อภิปราย ตอบคำถาม

รูปแบบการฝึกอบรม

- เปิดและปรับทัศนคติก่อนสร้างความตระหนักรู้ ก่อนนำสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์
- เรียนรู้ผ่านรูปแบบวิธีการสอนที่หลากหลายผ่านกิจกรรมกลุ่ม เกม บทบาทสมมติ และWorkshop หมายมาเพื่อให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้
- ผู้เรียนมีโอกาสได้ฝึกปฏิบัติจริงเพื่อให้เกิดทักษะก่อนนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง
- เรียนรู้ผ่านรูปแบบการโค้ชชิ่ง ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาตัวเองอย่างยั่งยืน
- บรรยายภาคการเรียนรู้เป็นแบบสนุกสนานและเป็นกันเอง ชวนติดตาม ไม่น่าเบื่อ