

หลักสูตร

ทักษะการสื่อสารในงานบริการ สำหรับช่างมืออาชีพ

(Communication skill in Customer Service for Professional Technician)



❑ หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันทางบริษัทมีการเน้นเรื่องของการบริการหลังการขายเป็นหัวใจสำคัญ จะเน้นเรื่องของ Service mind ให้ลูกค้าประทับใจและจำหน่ายอะไหล่ในการบริการหลังการขายด้วย แต่เนื่องด้วยกลุ่มพนักงานที่จะได้พบปะกับลูกค้าส่วนใหญ่แล้วเป็นกลุ่มงานช่าง ซึ่งบุคคลกลุ่มดังกล่าวจึงจะต้องมี Service Skill และทักษะการสื่อสารที่ดี

หลักสูตรการอบรมนี้ จึงออกแบบมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กลุ่มงานช่างสามารถสื่อสาร โน้มน้าว หรือเชิญชวนลูกค้าให้เกิดความสนใจในตัวผลิตภัณฑ์ หรือประทับใจในการบริการ ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และเชื่อใจในตัวสินค้า/ผลิตภัณฑ์ของบริษัท

❑ วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจความสำคัญของงานบริการในการทำงานด้านบริการอย่างมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจการสื่อสาร และสามารถใช้คำพูด ภาษากาย รวมทั้งน้ำเสียงในการสื่อสารกับลูกค้าอย่างเหมาะสม
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคลิกภาพที่ควร หรือไม่ควรปฏิบัติในการบริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และเพิ่มโอกาสทางการขายหรือบริการได้อย่างเหมาะสม

หลักสูตร ทักษะการสื่อสารในงานบริการ สำหรับช่างมืออาชีพ
(Communication skill in Customer Service for Professional technician)

□ เนื้อหาหลักสูตร

1. เรียนรู้ความสำคัญและความเข้าใจของงานบริการหลังการขายอย่างมืออาชีพด้วยหลัก "Service Mind"
2. เรียนรู้ทัศนคติเชิงบวกในงานบริการแบบมืออาชีพ
3. เรียนรู้ความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าในการบริการของพนักงานช่าง
4. เรียนรู้ผลดีและผลกระทบในการบริการหลังการขายหรือการปฏิบัติงานในการบริการอย่างมืออาชีพ
5. การสร้างมาตรฐานในการบริการ การใช้คำพูดร่วมกันเพื่อให้ลูกค้าประทับใจ
6. เรียนรู้บุคลิกภาพ พฤติกรรมที่ดี และพฤติกรรมที่ไม่ควรปฏิบัติในการบริการ
7. เรียนรู้การสื่อสารอย่างมืออาชีพ (ภาษากาย น้ำเสียง) และการพูดในงานบริการและการเข้าพบลูกค้า การอธิบายเมื่อลูกค้าสอบถาม และการตอบคำถามให้ลูกค้าประทับใจ
8. แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการเพิ่มโอกาสทางการขายให้กับงานบริการให้เหมาะสม
9. ความเข้าใจลูกค้าและการสังเกตการณ์เพื่อหาโอกาสแนะนำสินค้า โน้มน้าวและเชิญชวนลูกค้าในผลิตภัณฑ์ขององค์กรเพิ่มเติม

□ หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ ผู้จัดการช่าง หัวหน้าช่าง และช่าง

□ วิทยากร อาจารย์วรรณรีย์ ปัสมนบุรณ์

□ ระยะเวลาการอบรม 1 วัน (09.00 -16.00 น.)

□ รูปแบบการฝึกอบรม

- | | |
|---|------|
| ☉ การบรรยายแบบมีส่วนร่วมระหว่างวิทยากร และผู้เข้าร่วมสัมมนา | 40 % |
| ☉ การฝึกปฏิบัติ "Workshop / Role play ทุกคน / วิทยากรแนะนำ | 60 % |