



หลักสูตร บุคลิกภาพสำหรับผู้ให้บริการ [Personality Improvement For Customer Service]

การปรับทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า และการให้บริการ และฝึกปฏิบัติ ในการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ดีต่อการให้บริการลูกค้าในระดับสากล เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างบุคลิกภาพที่ดีในการบริการ และมีทัศนคติในเชิงบวกกับการให้บริการ
2. ทราบแนวทางปฏิบัติในการให้บริการอย่างมืออาชีพ

เนื้อหาหลักสูตร

เวลา	รายละเอียด
09.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ทัศนคติต่องานบริการ (Service Attitude) <ul style="list-style-type: none"> ● Memory Chip สำหรับงานบริการ ● มองในมุมลูกค้า ใจเขาใจเรา ● เปิดใจพร้อมต่อการบริการ (Open up) <input type="checkbox"/> การสื่อสารกับลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> ● ความหมายของการสื่อสาร ● สื่อในการส่งข้อความ (Word / Body language / Way) ● มนต์เสน่ห์ที่ใช้ในการเจรจา ● วิเคราะห์สไตล์ของลูกค้าจากภาษากาย ● สูตรสำเร็จในการเป็นมืออาชีพ ● หลักการพูดให้เกิดความพึงพอใจ ● การพูด การฟัง การปฏิเสธ (ในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การกล่าวต้อนรับ การแจ้งข่าวดี หรือ ข่าวร้าย เป็นต้น) <ul style="list-style-type: none"> ● การรับโทรศัพท์ น้ำเสียง สำเนียง ● การรับเรื่องร้องเรียน ● แบบทดสอบความประทับใจแรกพบ/การฟังที่ดี <input type="checkbox"/> BREAK <input type="checkbox"/> การแสดงออก กิริยาท่าทาง <ul style="list-style-type: none"> ● ท่าทาง การแสดงออกของนักบริการมืออาชีพ ● ภาษาท่าทางสากลในการบริการ (ยืน ยิ้ม ไหว้ ทักทาย ขอขอบคุณ) ● ภาษากาย กิริยา ท่าทางที่ควรหลีกเลี่ยง





หลักสูตร บุคลิกภาพสำหรับผู้ให้บริการ [Personality Improvement For Customer Service]

เนื้อหาหลักสูตร

เวลา	รายละเอียด
10.00 – 16.00	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> บุคลิกภาพสำหรับนักบริการมืออาชีพ<ul style="list-style-type: none">• ความหมายของบุคลิกภาพที่ดีและแนวทางปฏิบัติ• มาตรฐานสากลของมืออาชีพในการแต่งกายและบุคลิกภาพ ยืน นั่ง เดิน ไหว้ ส่งของ นำทาง เชิญลงนาม• Personality Development• การฝึกปฏิบัติ<input type="checkbox"/> Lunch<input type="checkbox"/> Grooming (การแต่งตัว : เสื้อผ้า หน้า ผม) เน้นความเป็นธรรมชาติ!<ul style="list-style-type: none">• 3 STYLES TO BE GOOD LOOKING• GREAT GROOMING การแต่งกายเพื่อเสริมบุคลิกภาพ• ความภาคภูมิใจในเครื่องแบบ• ชุดสุภาพในโอกาสต่างๆ<input type="checkbox"/> การให้คำแนะนำด้านการแต่งหน้า จากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ พร้อมปรับ Look ตามสไตล์ของคุณ<input type="checkbox"/> ฝึกปฏิบัติ (Role Play)

รูปแบบการอบรมสัมมนา	กลุ่มผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> บรรยายหลักการที่สำคัญๆ<input type="checkbox"/> Workshop<input type="checkbox"/> กรณีศึกษา<input type="checkbox"/> ให้คำแนะนำโดยวิทยากร	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> พนักงานผู้ให้บริการ<input type="checkbox"/> พนักงานขาย

วิทยากร	อาจารย์ณรงค์ ช่อนาม หรือ อาจารย์พิชญาภา เอี่ยมมงคลการ
ระยะเวลา	1 วัน เวลา : 09.00 ถึง 16.00

Up Training

www.uptraining.co.th e-mail : up@impressionconsult.com

Phone 0-2106-2220 Fax 0-2106-2224