



Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.(Thailand)

www.consultthailand.com

หลักสูตร เทคนิคการให้บริการที่ดีเลิศ (Service Standard)



หลักสูตร เทคนิคการให้บริการที่ดีเลิศ
(Service Standard)

หลักการและเหตุผล

หลักสูตรเน้นอบรมปูพื้นฐานการบริการ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า/ผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้เข้าใจความคาดหวังการบริการบนเส้นทางการทำงาน ฝึกฝนท่าทางภาษากายที่ถูกต้อง เช่น การทักทาย การยืน การนั่ง การพูดคุย การรับส่งของ การสังเกต การรับเรื่องร้องเรียน การเปิดรับ การตั้งรับเชิงรุก พร้อมเรียนรู้บุคลิกภาพตนเองผ่านการ Workshop กิจกรรม Personal Color & Personal Style

โดยในคอร์สมีการฝึกฝนรายบุคคล ผ่านต้นแบบ Role Playing และ กิจกรรม Scenario-Based Learning ให้ผู้เข้าอบรมนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

หัวข้ออบรม

1. ทบทวนทฤษฎีและความคาดหวังผู้รับบริการ
2. หลักจริยธรรมผู้ให้บริการ

3. วิธีปรับทัศนคติการทำงานอย่างมีคุณค่า
4. ศิลปะการเอาใจเขามาใส่ใจเรา
5. เรียนรู้บุคลิกภาพเบื้องต้นกับ Personal Style & Personal Color
6. สรรพนามคำเรียกชื่อลูกค้า/ผู้รับบริการ
7. หลักการให้บริการขั้นพื้นฐานแบบ H-NES
8. เทคนิคการทักทายผู้รับบริการ 3 Step
9. เรียนรู้ระยะที่รู้ใจบนพื้นฐาน Personal Space
10. ผีอกทำที่และท่าทางพื้นฐานภาษากาย(Body Language) การให้บริการที่สง่างาม
11. เทคนิคการรับ-พูดคุย-อธิบายทางโทรศัพท์กับผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน
12. ประโยคต้องห้ามสำหรับผู้ให้บริการ
13. Scenario-Based Learning
14. Role Play
15. Workshop

สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

-

เหมาะสำหรับใคร ?

- นักเรียน นักศึกษาจบใหม่
- New Staff
- เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน
- หัวหน้างาน
- หน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ ราชการ เอกชน คลินิก ธนาคาร โรงแรม โรงพยาบาล

ระยะเวลา

7 ชั่วโมง (1 วัน)

รูปแบบการอบรม

-

หมายเหตุ

- กิจกรรมสอบประเมินรายบุคคลและWorkshopขึ้นอยู่กับจำนวนผู้เข้าอบรม

ติดต่อเรา

บริษัท ออเรียนทอล ฟีนิกซ์ คอนซัลแตนท์ จำกัด

Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.

แผนกลูกค้าสัมพันธ์ (CSS) จันทร์ - เสาร์

โทร 091-436-9887 , 081-587-5686

E-Mail : ophconsultant@gmail.com / info@consultthailand.com



Line ID : 0914369887

ติดตามได้ที่

เว็บไซต์ : www.consultthailand.com

Facebook : www.facebook.com/ophconsultant