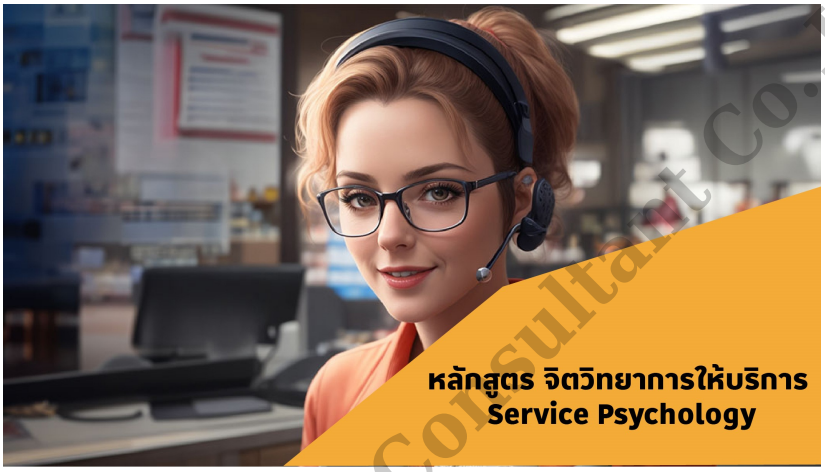
หลักสูตร จิตวิทยาการให้บริการ (Service Psychology)



Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.

หลักการและเหตุผล

หลักสูตรนี้ เน้นการอบรมในด้านวางทักษะการบริหารจัดการบริการด้วยความเอาใจใส่ ทำความเข้าใจลักษณะความคาดหวังความต้องการลูกค้า เพิ่มทักษะสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ผู้รับบริการ ทักษะการแก้ปัญหาในการบริการ เห็นอกเห็นใจ
มีศิลปะการประนีประนอม สร้างจิตวิทยาในการพัฒนาสัมพันธภาพกับลูกค้าผู้รับบริการ
สามารถบริหารสถานการณ์ในขณะปฏิบัติงานหรือภาวะวิกฤติในการบริการได้

ผสมผสานการอบรมด้วยเกมการแข่งขันด้านจิตวิทยาการสังเกตและฝึกระดมความคิดกิจกรรมการบริการเชิงรุก

หัวข้ออบรม

1. สร้างจิตวิทยาการบริการ
2. พฤติกรรมของผู้ให้บริการที่ดี

3. แก้ปัญหาสาเหตุที่ลูกค้าผู้รับบริการปฏิเสธหรือเลื่อน
4. ทักษะการจัดการ CRM ผ่านมุมมอง Customer Experience
5. จิตวิทยาในการพัฒนาสัมพันธภาพกับลูกค้าผู้รับบริการแต่ละประเภท
6. จิตวิทยาการสังเกตผ่านภาษากายลูกค้าผู้รับบริการ
7. เรียนรู้วิธีป้องกันปัญหาใน 3 วินาที
8. ขั้นตอนและศิลปะการประนีประนอม
9. เทคนิคการใช้ศิลปะการสร้างความแตกต่างการบริการ
10. ขั้นตอนการบริหารสถานการณ์ในภาวะวิกฤติ
11. Scenario-Based Learning
12. Role Play
13. Psychology Games
14. ประเมินผลรายบุคคล/รายกลุ่ม

สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

-

เหมาะสำหรับใคร ?

- ผู้อบรมมีความรู้พื้นฐานด้านบริการเบื้องต้น
- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ
- หัวหน้างาน ผู้จัดการ
- หน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ ราชการ เอกชน คลินิก ธนาคาร โรงแรม โรงพยาบาล

ระยะเวลา

7 ชั่วโมง (1 วัน)

รูปแบบการอบรม

Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.

-

หมายเหตุ

สามารถอบรมทั้งในแบบ In- house Training หรือกิจกรรมอบรมแบบ Outing

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

Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.