



Oriental Phoenix Consultant Co.,Ltd.(Thailand)

www.consultthailand.com

หลักสูตร การจัดทำมาตรฐานบริการ และพฤติกรรมแรกรับ (Service Standard and Acknowledge)



รายละเอียดหลักสูตร

หัวข้ออบรม

1. หลักการวางมาตรฐาน และการบริการแต่ละภาคธุรกิจ
2. ประเภทความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการ
3. Proactive Service การแก้ปัญหา และลดข้อร้องเรียนที่ถูกต้อง
4. Workshop : เทคนิค Complaints Handling “AP - CP - TV”
5. Case study : เทคนิคการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนภาวะคับขัน (Dilemma)
6. เทคนิคปรับทัศนคติผู้ให้บริการ 5 - Happiness Workplace
7. หลักการสร้างพฤติกรรมสื่อสารเพื่อการบริการที่เหมาะสม
8. สรรพนามการใช้คำเรียกแทนผู้รับบริการที่ถูกต้อง

9. เทคนิคเสริมบุคลิกภาพบริการแบบ External Personality & Internal Personality

10. Workshop : ฝึกต้นแบบมาตรฐานท่าทางการให้บริการที่ถูกต้อง (Service Standard) 16 มาตรฐานท่าทาง

- 1) มาตรฐานท่าทางการรับผู้มารับบริการ
- 2) มาตรฐานการไหว้ทักทาย/สวัสดีแรกรับ
- 3) มาตรฐานการพามือเชิญ
- 4) มาตรฐานการบอก/แจ้งตำแหน่ง
- 5) มาตรฐานการเว้นระยะห่างระหว่างสนทนา
- 6) มาตรฐานการรับของ-ส่งของ
- 7) มาตรฐานการนั่งขณะให้บริการ
- 8) มาตรฐานการยืนต้อนรับ
- 9) มาตรฐานการเดิน
- 10) มาตรฐานการกล่าวคำขอโทษ
- 11) มาตรฐานการกล่าวขอบคุณหลังจบการให้บริการ
- 12) มาตรฐานการใช้ระดับเสียงสนทนา
- 13) มาตรฐานการหยุดต้อนรับ
- 14) มาตรฐานการรับฟังข้อร้องเรียน
- 15) มาตรฐานหลักการรอยคอย
- 16) มาตรฐานการใช้อุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร และอื่นๆ ฯลฯ

11. เทคนิคใช้เกณฑ์ประเมินและมาตรการควบคุมคุณภาพบริการมาตรฐานในองค์กร (Performance Evaluate and Controlling)

- 1) แนวทางและมาตรการควบคุมคุณภาพบริการในแผนก
- 2) คุณลักษณะและเกณฑ์ประเมินผลมาตรฐานบริการเบื้องต้น
- 3) ตัวอย่างใบประเมินมาตรฐานบริการ

12. Workshop : Checklist - PEC

13. สรุปประเด็นการเรียนรู้ผ่าน Framework – Service Standard

14. มอบใบ Certificate & คู่มือเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

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