

เนื้อหาการอบรม Training Contents

Lecture (40%)

- ความสำคัญการบริการในยุคการแข่งขันสูง
- มิติของความเป็นเลิศในการบริการลูกค้า
- เสียงของลูกค้า และจุดเจ็บปวดของลูกค้า
- เข้าใจลูกค้า เข้าใจความต้องการและอารมณ์
- การสื่อสารอย่างมืออาชีพกับลูกค้า
- ศิลปะการฟังและตอบสนองอย่างเข้าใจ
- เทคนิคการรับมือกับลูกค้าและข้อร้องเรียน
- การสร้างความประทับใจระยะยาว
- Mindset ของผู้ให้บริการที่ยอดเยี่ยม
- การบริการเชิงรุกและการสร้างคุณค่าเพิ่ม
- การสร้างวัฒนธรรมบริการในองค์กร

Workshop (60%)

- บทบาทสมมติการบริการต่างสถานการณ์ (Service Role Play Scenarios)
- ออกแบบ Customer Journey ลูกค้า (Designing Customer Journey Map)
- สร้างวัฒนธรรมบริการด้วยค่านิยมร่วม (Service Culture Development)

Contact: Line ID – Santidhorn / Tel 081-209-3928

หลักสูตร

Designing Customer Experience and Service Delivery for Excellence

การออกแบบประสบการณ์และ
การให้บริการลูกค้าสู่ความเป็นเลิศ



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สันติธร ภูริภักดี

หลักสูตรออกแบบเพื่อสร้างความเป็นเลิศในการดูแลลูกค้า มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะและทัศนคติในการให้บริการลูกค้าอย่างมืออาชีพ โดยออกแบบเนื้อหาให้เหมาะกับทุกระดับขององค์กร ครอบคลุมการเข้าใจลูกค้า การสื่อสารเชิงบวก และการสร้างความประทับใจ