หลักสูตร Customer Delight (อบรม 13 ส.ค. 63)

Customer Delight
(เพื่อการบริการลูกค้าอย่างเหนือชั้น)

วิทยากร: ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager – บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด

อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตรามะลิ)

และผ่านงานด้านการขายและการตลาดจาก Marriott Royal Garden Resorts Group

รวมประสบการณ์การทำงานด้านการขาย การตลาดและการบริการมากกว่า 25 ปี

13 สิงหาคม 2563

เวลา 09.00 น. – 16.00 น.

** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

การบริการด้วยสายสัมพันธ์กับลูกค้าโดยเฉพาะ Customer Delight ได้ทวีความสำคัญมากขึ้นในยุคนี้ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขายสินค้าหรือธุรกิจให้บริการ หากธุรกิจใดไม่เน้นการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ธุรกิจนั้นย่อมสูญหายไป

จากโลกของการแข่งขันอย่างแน่นอน เนื่องจากความสัมพันธ์กับธุรกิจ เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ลูกค้าใช้ในการเลือกที่จะซื้อหรือไม่ซื้อสินค้า ใช้หรือไม่ใช้บริการกับธุรกิจหนึ่งๆ

หลักสูตรนี้จึงพัฒนาขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ เข้าถึงพฤติกรรมของ Customer Delight วิธีการค้นหาความต้องการที่แท้จริง เทคนิคการสร้าง Customer Delight เพื่อสร้างความจงรักภักดี รวมถึงวิธีการรักษาฐาน Customer Delight ผ่านการทำกิจกรรม Role Play และ Workshop เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกคิด ฝึกปฏิบัติจนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้งานได้จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงความต้องการของ Customer Delight อย่างแท้จริง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ทราบถึงวิธีการสร้างบริการที่เหนือว่า (Customer Delight) เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้าสูงสุด
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนบริหารและรักษาฐาน Customer Delight ในจงรักภักดีต่อองค์กร
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

Module 1 เข้าถึง เข้าใจ ธรรมชาติของ Customer Delight

1. พฤติกรรมและความต้องการของ Customer Delight ในยุค....แห่งการแข่งขัน
2. กิจกรรม Workshop : ค้นหาความต้องการ....เพื่อสร้าง Customer Delight
3. ความสำคัญของ Customer Delight ในยุคแห่งการแข่งขัน
4. ทำยังไงให้เป็น……Customer Delight?
5. สิ่งสำคัญที่นักบริการต้องมีในการสร้าง Customer Delight
6. กิจกรรม Workshop : ค้นหาตัวตน....สู่การสร้าง Customer Delight

Module 2 สร้าง Customer Delight สู่ความประทับใจไม่รู้ลืม

7. การสร้าง Customer Delight เพื่อสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร
8. กิจกรรม : การสร้าง Customer Delight เพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า
9. 5 เทคนิคการสร้างสัมพันธ์สู่....การสร้าง Customer Delight

- บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ
- รับฟังถึงปัญหาและเป็นที่ปรึกษาให้กับลูกค้า
- วางแผนการติดตามลูกค้าไม่ให้บ่อยไป...เพื่อไม่ให้ลูกค้ารู้สึกอึดอัด
- สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ
- สร้างความยืดหยุ่นกับลูกค้า

10. การพิจารณาข้อดีและข้อพึงระวัง ของ Customer Delight

11. กิจกรรม Role Play บริการอย่างเหนือชั้นสร้างความประทับใจไม่รู้ลืม

12. การบริหารบริการเพื่อรักษาฐาน Customer delight

13. Customer Delight ที่ขัดต่อนโยบายขององค์กร

- ลูกค้าเรียกร้องมากเกินไปขัดต่อนโยบายบริษัท

14. กรณีศึกษา วิธีแก้ไขปัญหาลูกค้าเรียกร้องมากเกินไปแต่เราไม่สามารถให้ได้

15. ถาม – ตอบ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ้าท์แทนซี่ จำกัด

#สนใจสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม โทร.086-318-3151-2

ดูหลักสูตรอื่นๆเพื่อเติมได้เลยที่ http://hipotraining.co.th

ดูสไตล์การสอนของวิทยากรได้ที่ https://www.youtube.com/user/hipotraining