



หลักสูตรฝึกอบรม

Personality Plus

บุคลิกภาพสำหรับนักบริการมืออาชีพ

การปรับทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า การให้บริการ และบุคลิกภาพ ไม่ว่าจะเป็นในด้านทัศนคติ ต่อการให้บริการ ความคิด พฤติกรรม การแสดงออก การสื่อสาร และบุคลิกภาพที่สง่างาม เป็นสิ่ง สำคัญที่จะสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า ทั้งกับลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายใน นำพาไปสู่การให้บริการ อย่างมืออาชีพ เพื่อประโยชน์แก่ตนเองและองค์กร

หลักสูตรนี้ จะทำให้ผู้เข้าอบรมได้รับการปลูกฝังทัศนคติที่ดี และฝึกฝนทักษะที่จำเป็น ต่อการบริการลูกค้าในระดับสากลในการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า โดยช่วยให้ผู้เข้าอบรมรู้จักเทคนิค วิธีการดูแลลูกค้าในแต่ละสไตล์ได้อย่างเหมาะสม ปรับปรุงบุคลิกภาพในการเข้าหาหรือพบปะลูกค้า อีกทั้ง สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ตั้งแต่แรกพบ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างจิตสำนึกการทำงานให้ผูกพันกับองค์กร และมีทัศนคติในเชิงบวกกับการให้บริการ
2. เพื่อพัฒนาทักษะ การบริการลูกค้าตั้งแต่แรกพบ ในเรื่องการแต่งกาย บุคลิกภาพ ภาษากาย คำพูดที่ใช้ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า
3. เพื่อส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่อการบริการลูกค้า และสามารถบริการลูกค้าได้ตามมาตรฐานสากล





หลักสูตรฝึกอบรม

Personality Plus

บุคลิกภาพสำหรับนักบริการมืออาชีพ

เนื้อหาหลักสูตร

- ความหมายของคำว่าบริการ
- Customer Centric
- หัวใจของการให้บริการ
- การเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน และการให้บริการลูกค้า
- ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- มองในมุมลูกค้า ใจเขาใจเรา
- เปิดใจพร้อมต่อการบริการ (Open up)
- การสื่อสารกับลูกค้า
 - ความหมายของการสื่อสาร
 - สื่อในการส่งข้อความ (Word / Body language / Way)
 - มนต์เสน่ห์ที่ใช้ในการเจรจา
 - วิเคราะห์ภาษากาย
 - หลักการฟังที่ดี
 - คุณสมบัติของนักพูดและนักฟังที่ดี
 - การรับเรื่องร้องเรียน
 - การสื่อสารให้ได้ประสิทธิผล ทั้งกับลูกค้าภายนอก และลูกค้าภายใน
 - หลักการพูดให้เกิดความพึงพอใจ
 - มรุธรสุวาจา & วจีพิฆาต
 - การพูด การฟัง การปฏิเสธ
- การแสดงออก กิริยาท่าทาง
 - ท่าทาง การแสดงออกของนักบริการมืออาชีพ
 - ภาษาท่าทางสากลในการบริการ (ยืน ยิ้ม ไหว้ ทักทาย ขอขอบคุณ)
 - ภาษากาย กิริยา ท่าทางที่ควรหลีกเลี่ยง
- บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและเป็นมิตร
 - ความหมายของบุคลิกภาพที่ดี
 - แนวทางปฏิบัติ
 - มาตรฐานการแต่งกายและบุคลิกภาพ
 - ฝึกปฏิบัติ การยืน ยิ้มจากใจ การส่งของ
 - 2 พลัง “ส”
 - Personality Development
- Grooming (การแต่งตัว: เสื้อ ผ้า หน้า ผม)
 - 3 STYLES TO BE GOOD LOOKING
 - GREAT GROOMING การแต่งกาย เพื่อเสริมบุคลิกภาพ
 - ชุดสุภาพในโอกาสต่างๆ
- การฝึกปฏิบัติ
- เทคนิคการเป็นพิธีกรและ MC
- การให้คำแนะนำโดยวิทยากร

รูปแบบการอบรมสัมมนา

- ✓ บรรยาย
- ✓ Workshop
- ✓ Case Study จากองค์กรที่ประสบความสำเร็จ

กลุ่มผู้เข้ารับการอบรมสัมมนา

- ✓ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
- ✓ เจ้าหน้าที่ขาย
- ✓ เจ้าหน้าที่ภายในองค์กร
- ✓ หัวหน้างาน

ระยะเวลา

2 วัน
(09:00-16:00 น.)



UP Consulting & Training Co., Ltd.
TEL 02-106-2220 / 091-730-8979
E-mail : up2beteam@gmail.com
www.up-2be.com



UP2BE รับจัดกิจกรรม Team Building / CSR / Event



up2beteam



up 2be



@up2be