

3. มุมมองลูกค้าต่อจุดสัมผัส (กิจกรรม)
4. ภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือต่อผู้ใช้บริการ
5. บุคลิกภาพในขณะให้บริการระหว่างวัน (กิจกรรม)
6. จุดสัมผัสทั้ง 7 ของกระบวนการให้บริการ
7. กระบวนการมาตรฐานสร้างฝัน
8. ที่สัมผัสได้ (กิจกรรม)
9. Service mind จิตบริการที่เลียนแบบไม่ได้
10. Service Action สื่อให้รู้ตัวกายและสัมผัสได้ด้วยใจ(กิจกรรม)
11. การเจรจาที่น่ายกและห่วงใย (กิจกรรม)
12. การครอบครองปัญหาและการพิชิตปัญหา
13. เพิ่มพลัง Teamwork สร้าง Brand ให้แข็งแกร่ง
14. 7 กระบวนการมาตรฐานสร้างบริการให้เป็นหนึ่ง
 - สร้างบรรยากาศ
 - ทักทายและเข้าถึง
 - ค้นหาความต้องการ
 - รับฟังและพิจารณา
 - ให้คำตอบและทางเลือก
 - ทิ้งท้ายด้วยความห่วงใย
 - ติดตามผลลัพธ์ ½
15. Service Action จิตบริการที่สามารถแสดงออกให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ได้ในรูปแบบของรูปธรรมมากกว่านามธรรม แสดงออกให้เห็นถึงความตั้งใจและเต็มใจ หาก Service mind คือ รู้สึก Service Action ก็เหมือนสัมผัส

 **วิทยากร** อาจารย์ประเสริฐ สุขไพบูรณ์กุล

ประวัติการศึกษา

ระดับปริญญาตรี Bachelor of Science Program (B.Sc.)

ระดับปริญญาโท Master of Business Administration (M.B.A)

ประสบการณ์ด้านการงาน

- ประสบการณ์การสอนกว่า 10 ปี ด้านการขาย, การตลาด, การบริการและ Team Building จากแบรนด์ยักษ์ใหญ่ต่างๆ ที่มีการว่าจ้างอย่างต่อเนื่อง อาทิ Toyota, Toyota Sure, Lexus, Nesson, kasikorn bank, Krungthai bank, MBK Center, Paradise Park, Parin Siri, TOT, WDI ฯลฯ
- วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการขายและการตลาดให้แก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน
- ผลงานการเขียนหนังสือ: SALES 2 (กลยุทธ์การขายในปัจจุบัน)



สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส (TCS) (บริษัท อภาจาย จำกัด)



Tel No. 0-2736-0408



Fax No.02-736-0050



e-mail: admin@trainingservice.co.th



id-line: pisit131918

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส