



**Course:**

# Effective Communication in Service

สุดยอดทักษะการสื่อสารในงานบริการ

---

Course ID: BN010041

Duration: 1 Day (9:00 – 16:00)

Instructor: -

## หลักการและเหตุผล:

งานบริการถือเป็นหัวใจหลักของธุรกิจในปัจจุบัน แต่องค์กรธุรกิจเหล่านี้มักประสบปัญหาเกี่ยวกับการที่พนักงานของตนไม่มีทักษะ ความสามารถ และจิตวิญญาณของนักบริการที่ดีเพียงพอ ส่งผลให้ลูกค้าที่มาซื้อสินค้าหรือบริการขององค์กรไม่ได้รับความพึงพอใจเท่าที่ควร สิ่งนี้หากปล่อยไว้นานอาจส่งผลถึงภาพลักษณ์ขององค์กรในระยะยาวได้ หลักสูตร Effective Communication in Service ได้รับการออกแบบมาเพื่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารในงานบริการ โดยเน้นถึงการสื่อสารกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงการสร้างจิตวิญญาณของนักบริการที่แท้จริง เพื่อลูกค้าขององค์กรได้รับความพึงพอใจสูงสุด

## ประโยชน์ที่ได้รับ:

- ได้เรียนรู้แนวคิดของธุรกิจการบริการสมัยใหม่
- ได้รับความรู้และทักษะการสื่อสารและให้บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- ได้เรียนรู้วิธีการตอบข้อโต้แย้งกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในงานบริการได้จริง

## หัวข้อการบรรยาย:

- องค์ประกอบขององค์กรคุณภาพ
- ธุรกิจบริการยุคใหม่
- ความรู้ความเข้าใจในงานบริการและธรรมชาติของลูกค้า
- การให้บริการลูกค้าภายใน และแนวปฏิบัติ
- ภาพลักษณ์ที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- การพูดและการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ
- หลักการสื่อสารข้ามแผนก
- การสื่อสารกับลูกค้าภายนอกและแนวปฏิบัติ
- ภาพพจน์ของบริษัท
- แนวปฏิบัติในการตอบข้อโต้แย้งกับลูกค้า
- การวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า



- การวิเคราะห์ปัญหาการสื่อสารข้ามแผนก

เหมาะสำหรับ:

- ผู้ที่ต้องการเสริมสร้างทักษะด้านการบริการ รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่สนใจพัฒนาทักษะการสื่อสารในงานบริการ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับก้าวสู่การเป็นผู้บริหารในอนาคต

## Why Boston Network?

---

- **World Class Curriculum** - our course curriculums incorporate best-in-business thinking and practices and are designed for all organizational levels.
- **Renowned Trainers** - all our seminars, conferences are led by senior executives, managers, authors, educators, consultants, even CEOs. They're not only skilled speakers, but top business practitioners who have been in the trenches
- **Satisfaction Guarantee** - we are totally focused on customer satisfaction. Our 100% customer satisfaction guarantee is the factor that will distinct us from others.
- **Experienced Training Specialist** - with more than five years of experiences, we bring in latest business know-how, world-class cutting edge management knowledge, and valuable insights to Thai society. We held over 200 seminar events each year with more than 10,000 executive participants countrywide.



### 100% Satisfaction Guarantee

After attending Boston Network seminar or event, if you are not fully satisfied that we have delivered everything promised. Simply notify the seminar administrator by the lunch break and we will refund the entire registration fee.