



Course outline

หลักสูตร การดูแลงานขายและการบริการให้เกิดผลในแบบฉบับผู้บริหารมืออาชีพ

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ประเสริฐ สุขไพญญ์กุล

วัตถุประสงค์

- ผู้เข้าอบรมสามารถเข้าใจถึงวิธีการในการจัดการด้านการดูแลงานขายและบริการให้เกิดประสิทธิภาพ
- ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาทักษะงานขายและงานบริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต่อแบรนด์ได้อย่างมืออาชีพ
- ผู้เข้าอบรมสามารถสร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงานให้กับทีมขายและทีมบริการได้อย่างดีเยี่ยม
- ผู้เข้าอบรมสามารถทำหน้าที่ของการเป็น โค้ชเพื่อการบริหารทีม ได้อย่างเป็นเลิศ
- ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงแนวความคิดด้านการบริหารจัดการทีมให้เกิดการประสานงานได้อย่างไร้รอยตั้น

หลักการและเหตุผล

การทำงานในฐานะผู้จัดการเขตในปัจจุบันมีความแตกต่างอย่างมากหากเปรียบเทียบกับยุคอดีตนั้นก็เพราะหลายครั้งการดูแลหรือบริหารจัดการนั้นต่างต้องเผชิญกับปัญหาการดูแลบุคลากรให้มีความเพียบพร้อมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งเป็นจุดที่ทำนายผู้จัดการเขตเป็นอย่างมากที่จะสามารถแสดงศักยภาพเพื่อการรักษามาตรฐานการทำงานอันดีและดูแลบุคลากรให้มีความใส่ใจผู้เข้าใช้บริการตลอดจนสร้างเสริมความเป็นมืออาชีพภายใต้คำว่าทีมเวิร์ค

ดังนั้นหลักสูตร การดูแลงานขายและการบริการให้เกิดผลในแบบฉบับผู้บริหารมืออาชีพจึงได้ถูกคิดค้นขึ้นเพื่อให้พนักงาน ได้มองเห็นการทำงานที่เต็มไปด้วยประสิทธิภาพและสามารถทุ่มเทการทำงานได้อย่างเห็นผลเพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของตนเองและองค์กร

รายละเอียดเนื้อหาหลักสูตร

- 9:00 - 9:15 Ice break
- 9:15 - 10:15 การเป็น Coach ด้านการขายและการบริการ
- ความสำคัญของการขายและการบริการคุณภาพสำคัญของความสำเร็จ
 - หน้าที่ของผู้จัดการเขตและการเป็นศูนย์กลางทีม
 - ความลับของการขาย (กิจกรรม)
 - ความลับของการบริการ (กิจกรรม)
- 10:15 - 10:30 พักรับประทานอาหารว่าง
- 10:30 - 12:00. ข้อมูลที่เหนือกว่า คุณภาพสำคัญในการเป็นโค้ชให้ได้ใจ
- หลักการของโค้ชนักขายและนักบริการมืออาชีพ
 - เทคนิคการบริหารทีมขายให้ได้เป้า
 - เทคนิคการบริหารทีมบริการให้ได้ใจ
- 12:00 - 13:00. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- 13:00 - 14:15. Coach ทีมขายและทีมบริการให้ได้ใจ
- หลักการสอนหัวใจบริการและการขายสู่ความสำเร็จ
 - เทคนิคการต้อนรับลูกค้าและการสื่อสารที่ประทับใจ (กิจกรรม)
 - เทคนิคการสร้างจุดสัมผัสในการให้บริการชั้นเยี่ยม (กิจกรรม)
- 14:15 - 14:30. พักรับประทานอาหารว่าง
- 14:30 - 15:30.
- การ Up sales และการ Cross sales อย่างเห็นผล (กิจกรรม)
 - การปิดการขายและการสร้างความประทับใจหลังให้บริการ (กิจกรรม)
 - การสร้างพลังใจ เพื่อรวมใจให้เป็นหนึ่ง
- 15:30 - 16:00. สรุปการอบรม