

โครงสร้างหลักสูตร(24-30 ชม.)
การสร้างจิตสำนึกและความสัมพันธ์ลูกค้าในการบริการ

- ❖ จิตวิทยาการให้บริการ 1 ชม.
- ❖ แนวคิดสำหรับการบริหารความสัมพันธ์ และการบริการลูกค้า
Customer Relationship Concept 2 ชม.
- ❖ การวิเคราะห์ความต้องการ และสภาวะอารมณ์ลูกค้า ตามแนวคิดของ
Enneagram 2 ชม.
- ❖ การแสวงหาลูกค้าตัวจริง Right Customer ตามหลัก
CRM Customer Relationship Management 2 ชม.
- ❖ การพัฒนาจิตสำนึก และทัศนคติการให้บริการเชิง Proactive
กรณีศึกษา 1 ภาพยนตร์ไทยและญี่ปุ่น การบริการที่เหนือชั้น 2 ชม.
Disney และ เรือลอยน้ำ Logos Hope 1 ชม.
- ❖ เทคนิคการสื่อสารกับลูกค้า ตามหลัก NLP Nuero Linguistic Programing 2 ชม.
- ❖ ศิลปะการฟัง 1-2 ชม.
- ❖ การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอก 2 ชม.
(จะแถมให้หากมีเวลา หรือหากมี ผู้สนใจมากเป็นพิเศษ)
- ❖ ภาษากาย และการสร้าง Inner Power เพื่อความประทับใจ 2 ชม.
- ❖ ท่วงท่า และท่าทางในการให้บริการ และต้อนรับ 2 ชม.
- ❖ การสนทนา และแนวทางปฏิบัติการให้บริการทางโทรศัพท์ 2 ชม.
- ❖ การสร้าง Value Creation และอัตลักษณ์การบริการ 1 ชม.
กรณีศึกษา 2 ภาพยนตร์ โรงแรม Mandarin Oriental กทม. 1 ชม.
กลยุทธ์ และการตลาดของ Louise Vuitton และ Chanel 2 ชม.
- ❖ Consumer + Style และ Hotel Trend 2013-14 2 ชม.
- ❖ ความสำเร็จของทีมงานในการพัฒนาการบริการ 1 ชม.
- ❖ Improvising Rolled Play Workshop การแก้ปัญหาหาลูกค้าในการบริการ 2 ชม.

.....