



Cross-cultural Service Interaction สุดยอดการบริการลูกค้าต่างชาติ

ในปัจจุบัน บุคลากรติดต่อประสานงานกับลูกค้าและบุคคลทั่วไป นอกจากมีความรู้ความสามารถในงานแล้ว ความมั่นใจในการแสดงออกและในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจกับลูกค้าจากหลากหลายวัฒนธรรม เป็นปัจจัยสำคัญที่นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในธุรกิจได้

การสัมมนาและฝึกปฏิบัติเน้นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและการบริการของผู้เข้าสัมมนา ในแบบที่สอดคล้องกับภาพลักษณ์ขององค์กรและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า เน้นความรู้และทักษะในการสื่อสารกับลูกค้าจากต่างประเทศ และต่างวัฒนธรรม การสร้างความประทับใจและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า อันนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

วัตถุประสงค์: หลังจากการสัมมนา ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถ....

- ▶ ระบุความคาดหวังของลูกค้าจากต่างวัฒนธรรมได้
- ▶ เป็นผู้ฟังและผู้รับข้อมูลที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ▶ สื่อสารกับลูกค้าจากต่างวัฒนธรรมได้อย่างมั่นใจและสร้างความประทับใจได้ ทั้งการสื่อสารผ่านการพูด การเขียน หรือผ่านช่องทาง เดือข่ายสังคมออนไลน์
- ▶ รับมือกับลูกค้าที่ไม่พอใจจากหลากหลายวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าต่อการแก้ปัญหาได้

วิธีการอบรมและการประเมินผล

การบรรยายและฝึกปฏิบัติ กิจกรรมเดี่ยวและกิจกรรมกลุ่ม กรณีศึกษาและบทบาทสมมุติ ทดสอบความรู้และทักษะก่อนและหลังการอบรม