

如何提昇服務品質~談感動式服務

莊聰正老師

前言:

您的人生價值為何？您的目標是什麼？您快樂嗎？您活出自己了嗎？

三十秒握廿個人手,說親愛的你好,大聲開動.去找任何一個人

去跟他說我愛你,這就是活化人生的開始 不要忘記主動出擊

能夠讓別人來肯定你,來愛你,來對你產生永遠難忘的印象....

(觀念改變→行動改變→習慣改變→人生改變)

*使工作產生樂趣的因素

*如何使生活充滿愛

*與企業,團體同步成長的秘方

一、顧客滿意的服務藝術

二、提昇服務品質技巧與做法

三、如何做好有效率溝通

1、溝通的種類

2、溝通的層次

3、溝通的要領

4、有效的溝通語言

6、幽默創意的溝通

莊聰正老師課程聯絡 07-5888853 / 0952227042 mail:w0952227042@gmail.com

7、溝通需注意事項

8、雙向溝通

四、說話藝術、顧客抱怨處理

五、人際面

1.瞭解外在情境

2.人性的特質與弱點

3.自我的認識

4.擴大交際面

5.你儂、我儂、他亦儂