






ผู้นำ 360 องศาขององค์กร





เรื่องที่ 5 : ความอดัดใจในฐานะผู้เป็นคนกลาง

การให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายขององค์กร แต่สิ่งที่เกิดขึ้นมักสร้างความอดัดใจให้กับผู้ที่เป็นตัวแทนในการรับเรื่องกับลูกค้าอยู่เสมอด้วยเหตุผล ดังนี้...



-  ขอร้องเรียนของลูกค้า ขัดกับนโยบายของบริษัท
-  การช่วยเหลือลูกค้าอาจจะทำให้ทีมงานยุ่งขึ้น
-  หัวหน้าอาจไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจ
-  ลูกค้าต้องการฝ่ายเดียวทำให้เกิดความเครียด
-  พยายามชี้แจงแต่ลูกค้าไม่รับฟังเลย

คุณช่วยชนะ ทำหน้าที่คอยให้บริการลูกค้าเช่นกัน และต้องรับเรื่องเพื่อดำเนินการต่อโดยมุ่งเน้นที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าตามเป้าหมายขององค์กรจะต้องดำเนินการอย่างไร เพื่อให้

-  หัวหน้ายอมรับ
-  เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือ
-  ลูกน้องเต็มใจทำงานเพิ่ม
-  ลูกค้าพึงพอใจ



การเอาชนะหลุมพรางในฐานะผู้นำ 360 องศา

♥ หลุมพรางทางความคิดเชิงลบ คือเรื่องใด?

1.
2.
3.

♥ เทคนิคในการเอาชนะหลุมพรางทางความคิดของตัวเอง

1.
2.
3.

♥ แนวทางในการดำเนินการเพื่อเป็นผู้นำ 360 องศา

.....

.....

.....

.....