

กรณีศึกษา # 11

เรื่อง : การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

ปราณี เป็นหัวหน้าแผนกบริการ ที่มีแนวความคิดในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เอาใจใส่เรื่องของลูกค้าเป็นสำคัญ จึงพยายามที่จะสร้างทีมงานให้มีมาตรฐานการให้บริการที่ดี จึงได้ประกาศ วิสัยทัศน์ให้กับทีม ดังนี้

“การเป็นแผนกบริการที่ได้ใจลูกค้า บริการด้วยมาตรฐานที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดเวลา ช่วยเหลือลูกค้า ประดุจญาติมิตร มีทัศนคติเชิงบวก และจิตใจในการให้บริการเกินความคาดหวัง”



ถ้าคุณเป็นคุณปราณีจะมีวิธีการอย่างไรในการเอาชนะความคิดเชิงลบดังกล่าว และจะใช้เทคนิคอะไรในการจูงใจทีมงานให้เชื่อมั่นในวิสัยทัศน์ต่อไปได้



การบริหารจัดการเชิงสร้างสรรค์(ในฐานะผู้นำ)

😊 หลุมพรางทางความคิดคือ

1.....

2.....

3.....

😊 เทคนิคที่คุณเลือกใช้

1.....

2.....

3.....

😊 แนวทางที่คุณจะดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

.....

.....