

ความรู้เรื่อง ลักษณะการพูดที่ห้ามเด็ดขาด

ความรู้เรื่อง ลักษณะการพูดที่ห้ามเด็ดขาด

1. อย่าทำทนายให้ลูกค้าไปฟ้องเอาเอง
2. พูดสวนลูกค้า

**ดีกว่าไหมครับ คำพูดเพราะๆเพียงนิดเดียว ช่วยให้ลูกค้ามีความสุขและสดใสมากขึ้น อย่างเห็นได้ชัด

3. โทษว่าลูกค้าผิดไม่โทษตัวเอง

**กฎเหล็ก คือ ต้องพูดหวานล่อม อธิบายเหตุผลต่าง ๆ นานาจนลูกค้าสำนึกด้วยตัวเอง

4. พูดจากวนประสาท นำปัญหาของคุณให้ลูกค้า
5. พูดในขณะที่ลูกค้ายังพูดไม่จบ

**กฎเหล็กคือ ให้ลูกค้าหยุด 2 วินาทีแล้วเราค่อยตอบลูกค้าในช่วง 2 วินาทีนั้น ให้พนักงานคิดทบทวนอย่างรอบคอบว่าจะตอบอะไร

Cr. หนังสือรับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ โดย ดร.ชัยสมพล ชาวประเสริฐ(ดร.พท.ชธีร์ธร ธีรขวัณโรจน์) และ อ.สุ

พจน์ กฤษภูธาร ซึ่งสามารถหาซื้อได้ที่ SE-ED Book ทุกสาขาทั่วประเทศ หรือ สร้างประสบการณ์ตรงกับท่าน

อาจารย์ทั้ง 2 ท่าน ได้ที่ <http://hipotraining.co.th/> หรือ <https://www.dsmarttraining.com/> ที่นี่เรามีหลักสูตร

ให้ท่านเลือกมากมาย