



Professional Call Center

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด
บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอริส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา
Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี
จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพมากกว่า 30 ปี

21 กรกฎาคม 2560

09.00 – 16.00 น.

**** โรงแรมอลซีชั่นส์ โกลด์ออร์คิด วิทยาดิฯ-สุทธิสาร กรุงเทพฯ**

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในยุคการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงเช่นนี้ “บริการให้ลูกค้าประทับใจ” เป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อการแข่งขันและรักษา
ลูกค้าไว้ การบริการให้ดีเลิศจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จึงเป็นอาวุธที่สำคัญในการสร้างความเป็นเลิศให้
ธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการจาก Call Center ซึ่งถือว่าเป็นจุดแรกที่ลูกค้าสัมผัส ลูกค้าจะประทับใจหรือไม่
ประทับใจ เริ่มต้นที่นี่!!!! สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการที่ Call Center รวมทั้งผู้บริหารคือ จะบริการอย่างไรจึงจะ
เรียกว่า “Service Excellence” หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้ผู้เข้าอบรม/ พนักงาน Call Center ได้รับความรู้ เทคนิคและ
ประสบการณ์จริงในการเข้าใจลูกค้าและสร้างความประทับใจให้ดังลึกลึกมากขึ้น ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างการ
บริการที่ดีเลิศให้กับลูกค้า โดยหนักแน่นในเรื่องคำพูดและน้ำเสียง เมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และด
ยทอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างประทับใจอย่างสัมฤทธิ์ผลได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการบริการให้โดนใจลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ ใช้ในการบริหารลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนลูกค้าพอใจ
ลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. บริการ Call Center นั้นสำคัญไฉน?
 2. เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าที่ติดต่อทางโทรศัพท์
 3. ลักษณะพิเศษของ Call Center ที่จำเป็นต้องรู้
(9 วิธีสุดยอดเทคนิคการจัดการมนุษย์ เพื่อสร้างพลังใจอันแข็งแกร่งในการให้บริการ)
 4. สุดยอดบริการให้โดนใจ/ประทับใจลูกค้า – ทักษะการฟัง และ น้ำเสียง (เน้นในเรื่องการฟังลูกค้าจบ และให้
เข้าใจก่อนตอบไม่ assume คำถามและตอบไปแบบผิดๆ
- โทรศัพท์



5. กิจกรรม Role Play “บริการอย่างเข้าอกเข้าใจลูกค้า”- ทางโทรศัพท์
(ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างดีเลิศ)
6. ****หัวข้อพิเศษ วิเคราะห์ลูกค้า เพื่อให้บริการอย่างเข้าอกเข้าใจ **เลือกแค่ลูกค้าอารมณ์ และ เหตุผล ลูกค้าภาพใหญ่และรายละเอียด**
วิเคราะห์ ทำความเข้าใจประเภทลูกค้า และ การรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท
7. ****หัวข้อพิเศษ ตัวอย่างคำพูดที่ควรใช้ในการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์
8. มารยาทในการใช้โทรศัพท์
(การรับสายโทรศัพท์ การวางสาย การโอนสาย การบันทึกข้อความ และ อื่นๆที่จำเป็นในการใช้โทรศัพท์ให้ดีเลิศ)
9. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- 10.การจัดการข้อร้องเรียน ความไม่พอใจ และคำตำหนิจากลูกค้า
- 11.เทคนิคการเจรจาต่อรอง, การประนีประนอม, การทำให้ลูกค้าสงบ
- 12.การประเมินตนเอง
- 13.สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณผู้อบรมต้องการ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 21 กรกฎาคม 2560					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,900.00	273.00	117.00	4,056.00	4,173.00
สมาชิก HIPO	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
พิเศษ! ชำระภายใน 7 กรกฎาคม 2560 (โอนเงิน หรือ แפקซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
สมาชิก HIPO	3,400.00	238.00	102.00	3,536.00	3,638.00

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด
และแפקซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท ส่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญญ์ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด
โทรศัพท์ 02-615-4499, 02-615-4477-8
โทรสาร 02-615-4479
เว็บไซต์ www.hipotraining.com
อีเมล hipotraining@gmail.com
เฟสบุ๊ค www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, Professional Call Center, บริการให้ลูกค้าประทับใจ, หลักการและเทคนิคด้านการบริการ, พนักงาน Call Center, การจัดการข้อร้องเรียน