



# Professional Call Center

## วิทยากร: อาจารย์ณรงค์ มโนวีรสรณ์

ที่ปรึกษา ศูนย์ถันยรักษ์ โรงพยาบาลศิริราช, วิทยากรสถาบันฝึกอบรมมากมาย,  
ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)  
บริหารโครงการอบรม/สัมมนา เป็นวิทยากร และพัฒนาโครงการ

**22 สิงหาคม 2560**

**09.00 – 16.00 น.**

**\*\* โรงแรมโกลด์ ออร์คิด แบนด์ค็อก (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

\*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  
ประสบการณ์จริงในการเข้าใจลูกค้าและสร้างความประทับใจให้ดังลึกลงมากขึ้น ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างการ  
บริการที่ดีเลิศให้กับลูกค้า โดยหนักแน่นในเรื่องคำพูดและน้ำเสียง เมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่  
ยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างประทับใจอย่างสัมฤทธิ์ผลได้ด้วยตนเอง

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการบริการให้โดนใจลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ ใช้ในการบริหารลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนถูกอกถูกใจ  
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 “บริการอย่างเข้าใจลูกค้า”- ทางโทรศัพท์  
(ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างดีเลิศ)
6. \*\*\*\*หัวข้อพิเศษ วิเคราะห์ลูกค้า เพื่อให้บริการอย่างเข้าใจ เลือกแค่ลูกค้าอารมณ์ และ เหตุผล ลูกค้าภาพ  
ใหญ่และรายละเอียด  
*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- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณเข้าอบรมต้องการ

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

### อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน <b>22 สิงหาคม 2560</b>					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<b>3,900.00</b>	273.00	117.00	<b>4,056.00</b>	4,173.00
สมาชิก HIPO	<b>3,700.00</b>	259.00	111.00	<b>3,848.00</b>	3,959.00
พิเศษ! ชำระภายใน <b>8 สิงหาคม 2560 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)</b>					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<b>3,700.00</b>	259.00	111.00	<b>3,848.00</b>	3,959.00
สมาชิก HIPO	<b>3,400.00</b>	238.00	102.00	<b>3,536.00</b>	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 ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479 พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 0-1055-48105-59-0  
**บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด**  
**40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญญ์ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
โทรศัพท์ 02-615-4499, 02-615-4477-8  
โทรสาร 02-615-4479  
เว็บไซต์ [www.hipotraining.com](http://www.hipotraining.com)  
อีเมล [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)  
เฟสบุ๊ค [www.facebook.com/HIPOtraining](http://www.facebook.com/HIPOtraining)

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