



Call Center Supervisor

วิทยากร: ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด
อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตราะสี)
และผ่านงานด้านการขายและการตลาดจาก Marriott Royal Garden Resorts Group
รวมประสบการณ์การทำงานด้านการขาย การตลาดและการบริการมากกว่า 25 ปี

13 มิถุนายน 2562

09.00 – 16.00 น.

**** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้ผู้เข้าอบรม/ Supervisor ของ Call Center ได้รับความรู้ เทคนิคและประสบการณ์จริงในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน เพื่อเรียกความพอใจของลูกค้ากลับคืน รวมถึงสร้างภาวะผู้นำที่ดีให้เป็นที่ประจักษ์แก่สายตาลูกน้อง ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การเรียนรู้สไตล์ของตนในการเป็นหัวหน้า เมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาก็จะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างประทับใจอย่างสัมฤทธิ์ผลได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการเป็นหัวหน้าชั้นยอดของ Call Center
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารการปฏิบัติงาน Call Center การช่วยพนักงานแก้ปัญหาต่างๆ รวมถึงสร้างภาวะผู้นำที่ดีให้เป็นที่ประจักษ์แก่สายตาลูกน้อง
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. บทบาท และ หน้าที่หลักของการเป็นหัวหน้างาน: Supervisor (รวมถึงบทบาทการเชื่อมต่อนโยบายจากผู้บริหารสู่พนักงาน)
2. เทคนิคการเข้าใจลูกน้อง และ จิตวิทยาการปรับตัวของหัวหน้าเข้าหาลูกน้อง
3. เข้าใจลักษณะของงาน Call Center ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. การผลักดันปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขให้หมดสิ้น-กำหนดตารางการประชุม
5. การสร้างวัฒนธรรมให้ลูกน้องระบายความเครียด
6. การสั่งงาน และ การสอนงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
7. กิจกรรม Workshop: การสอนงานอย่างได้ผลสำหรับงาน Call Center
8. การแก้ปัญหาต่างๆ ในระหว่างปฏิบัติงาน
9. การติดตามช่วยเหลือและการให้คำแนะนำจากภาวะวิเคราะห้จุดอ่อนจุดแข็งลูกน้อง
10. การจูงใจ และ การชมเชย
11. การกล่าวตักเตือน
12. เรียนรู้สไตล์ตัวเองในการเป็นหัวหน้างาน
13. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณเข้าอบรมต้องการเรียนรู้



ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 13 มิถุนายน 2562					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	4,500.00	315.00	135.00	4,680.00	4,815.00
สมาชิก HIPO	-	-	-	-	-
พิเศษ! ชำระภายใน 29 พฤษภาคม 2562 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	4,300.00	301.00	129.00	4,472.00	4,601.00
สมาชิก HIPO	-	-	-	-	-

วิธีการชำระเงิน:

- โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - ธนาคารกรุงเทพ สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
 - ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบบชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
- ชำระด้วยเช็คส่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
- หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญแจ๊ย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
- บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
โทรศัพท์: 02-615-4499, 02-615-4477-8
แฟกซ์: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2
เว็บไซต์: www.hipotraining.co.th
อีเมล: hipotraining@gmail.com
ไอดีไลน์: hipotraining
เฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, หัวหน้า, ผู้จัดการ, Call Center, ลูกค้า, ประทับใจ, หลักการ, เทคนิค, พนักงาน, ขอร้องเรียน