

ทักษะการให้บริการทางโทรศัพท์

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

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

6 พฤศจิกายน 2562

09.00 – 16.00 น.

** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในยุคการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงเช่นนี้ **“บริการให้ลูกค้าประทับใจ”** เป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อการแข่งขันและรักษาลูกค้าไว้ การบริการให้ดีเลิศจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จึงเป็นอาวุธที่สำคัญในการสร้างความเป็นเลิศให้ธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการทางโทรศัพท์ ลูกค้าจะประทับใจหรือไม่ประทับใจ เริ่มต้นที่นี่!!!! สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ รวมทั้งผู้บริหาร คือ **จะบริการอย่างไรจึงจะเรียกว่า “Service Excellence”** หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้ผู้เข้าอบรม ได้รับความรู้ เทคนิคและประสบการณ์จริงในการเข้าใจลูกค้าและสร้างความประทับใจให้ดังลึกมากขึ้น ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างการบริการที่ดีเลิศให้กับลูกค้า โดยหนักเน้นในเรื่องคำพูดและน้ำเสียง เมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างประทับใจอย่างสัมฤทธิ์ผลได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการบริการให้โดนใจลูกค้า โดยเน้นหนักในเรื่องคำพูดและน้ำเสียง
2. เพื่อสร้างมาตรฐานการบริการทางโทรศัพท์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพจนถูกใจลูกค้า
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการบรรยาย

1. บริการของ พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ นั้น สำคัญไฉน?
2. เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าที่ติดต่อทางโทรศัพท์
3. ลักษณะพิเศษของการบริการทางโทรศัพท์ ที่จำเป็นต้องรู้
(9 วิธีสุดยอดเทคนิคการจัดการมนุษย์ เพื่อสร้างพลังใจอันแข็งแกร่งในการให้บริการ)
4. สุดยอดบริการให้โดนใจ/ประทับใจลูกค้า - ทักษะการฟัง และ น้ำเสียง (เน้นในเรื่องการฟังลูกค้าจบ และให้เข้าใจก่อนตอบไม่ 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 (คำพูดมาตรฐานในการให้บริการทางโทรศัพท์)
8. มารยาทในการใช้โทรศัพท์ (การรับสายโทรศัพท์ การวางสาย การโอนสาย การบันทึกข้อความ และ อื่นๆที่จำเป็นในการใช้โทรศัพท์ให้ดีเลิศ)
9. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
10. การจัดการข้อร้องเรียน ความไม่พอใจ และคำตำหนิจากลูกค้า - เทคนิคการเจรจาต่อรอง, การประนีประนอม, การทำให้ลูกค้าสงบลง
11. คุณสมบัติ บุคลิกภาพ EQ ผู้ให้บริการ - เรียนรู้เพื่อปรับปรุงตนเอง
12. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณเข้าอบรมต้องการเรียนรู้

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายในวันที่ 6 พฤศจิกายน 2562					
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! ชำระภายในวันที่ 22 ตุลาคม 2562 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
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 สาขาชอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
 ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479 พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
2. ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

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

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, ทักษะ, การให้บริการ, ทางโทรศัพท์, Service, Excellence, ความพึงพอใจ, ลูกค้า, บริการ, ประทับใจ