



หลักสูตร Advanced Call Center

วิทยากร: ดร.ธธีรธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด
อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตราหมี)
ประสบการณ์ระดับงานบริหารและเป็นผู้เชี่ยวชาญการวางแผนงาน และพัฒนาระบบงาน
ที่ใคร ๆ ต้องถามถึงทั้งในวงการมากกว่า 25 ปี

5 กรกฎาคม 2562

09.00 – 16.00 น.

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในยุคการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงเช่นนี้ “การบริการให้ลูกค้าประทับใจ” เป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อการแข่งขันและรักษาลูกค้าไว้ ซึ่งถือเป็นอาวุธที่สำคัญในการสร้างความเป็นเลิศและอาวุธให้ธุรกิจ..... โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการจาก Call Center ซึ่งถือว่าเป็นจุดแรกที่ลูกค้าสัมผัส ลูกค้าจะประทับใจหรือไม่ประทับใจ เริ่มต้นที่นี่!!!! สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการที่ Call Center รวมทั้งผู้บริหารคือ จะบริการอย่างไรจึงจะเรียกว่า **"Advanced Call Center"** หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้ผู้เข้าอบรมที่ต้องการเป็นสุดยอดพนักงาน Call Center ได้เข้าใจถึงการบริการขั้นสูง ได้รับความรู้ และเทคนิคต่างๆที่ พนักงาน Call Center ควรมี สามารถแก้ไข ตอบปัญหา จัดข้อร้องเรียนของลูกค้าด้วยความมั่นใจและน้ำเสียงที่เป็นมิตรกับลูกค้า สร้างความประทับใจให้ถึงขีดสุดมากขึ้น ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างการบริการที่ดีเลิศให้กับลูกค้า โดยหนักแน่นในเรื่องคำพูดและน้ำเสียง เมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างประทับใจอย่างสัมฤทธิ์ผลได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการบริการให้โดนใจลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความสามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าตามสถานการณ์ต่างๆได้
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ ใช้ในการบริหารจัดการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนลูกค้าถูกใจลูกค้า
4. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ เสริมสร้างความมั่นใจ ลดความไม่พอใจจากการร้องเรียน เพิ่มจำนวนลูกค้าประจำให้กับบริษัทจากการจัดการกับความไม่พอใจและข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ
5. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้ศึกษาในหลักสูตรนี้ในขณะปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

Module 1: รู้เขา....รู้เรา รับสายอย่างมืออาชีพ

1. ทักษะจำเป็นที่เจ้าหน้าที่ Call Center ต้องมี

- เรียนรู้ทักษะที่จำเป็น
- ผู้เข้าเรียนสามารถนำทักษะดังกล่าวไปฝึกฝนตนเองต่อไป

2. เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า ที่ติดต่อทางโทรศัพท์ (ขั้นสูง)

- เจาะลึกถึงพฤติกรรม และ ความต้องการ โดยรวมของลูกค้า
- สิ่งที่เจ้าหน้าที่ Call Center ต้องตระหนักในการรับสายทุกครั้ง โดยโยงถึงพฤติกรรมของลูกค้า

3. สุดยอด 9 วิธี...เทคนิคการจัดการมนุษย์ เพื่อให้ลูกค้าอยู่หมัดและสร้างพลังใจอันแข็งแกร่งในการให้บริการ

4. การวิเคราะห์ปัญหา หรือ สถานการณ์ที่ลูกค้ากำลังแจ้งเข้ามา
 - การทำความเข้าใจสถานการณ์ หรือ ปัญหาของลูกค้า
 - เจาะลึกความต้องการของลูกค้าที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ ทำ หรือ ตอบ ในสถานการณ์นั้นๆ
5. การคิดค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหให้กับลูกค้า
 - การค้นหาแนวทางการแก้ไขจาก **ข้อปฏิบัติของบริษัท**
 - **การปรับแนว**ทางการแก้ไขให้กับเหมาะสมกับสถานการณ์และลูกค้า
6. **Workshop: การวิเคราะห์สถานการณ์ หรือ ปัญหาของลูกค้า พร้อมทั้งการหาแนวทางการแก้ไขปัญหา**
7. การใช้ภาษาเทคนิค และ ภาษาจืดในการตอบ หรือ แก้ปัญหาให้กับลูกค้า (Voice, Tones, Words)
 - ความแตกต่างของภาษาเทคนิค และ ภาษาจืด
 - การตอบคำถามที่ไม่กระตุ้นต่อมโกรธของลูกค้า
 - เทคนิคการตอบคำถามแบบมีลูกล่อลูกชน
8. เทคนิคการเจรจาต่อรอง ประนีประนอม การทำให้ลูกค้าสงบ
9. **Role Play: การรับสาย และ แก้ปัญหาให้กับลูกค้า 1**
10. **Role Play: การรับสาย และ แก้ปัญหาให้กับลูกค้า 2**

Module 2: ยุทธวิธีขั้นสูงในการรับมือกับลูกค้า

11. **เทคนิครับมือกับลูกค้าหลากหลายประเภทที่ยากจะรับมือทางโทรศัพท์ (Difficult customers)**
 - ลูกค้าที่พูดหยาบคาย
 - ลูกค้าที่เรียกร้องมากเกินไป
 - ลูกค้าที่ขบถอ้างว่ารู้จักกับผู้บริหาร
 - ลูกค้าหัวหมอ เจ้าเล่ห์
 - ลูกค้าที่ขบถ.... จะฟ้อง หรือ จะลงข่าวหน้า 1
 - ลูกค้าแสบรู้
 - ลูกค้าเจ้าอารมณ์ เอาแต่ใจตนเอง
 - ลูกค้าเจ้ายศเจ้าอย่าง และ ลูกค้ามียศมีตำแหน่ง
12. เทคนิคการอ่านลักษณะนิสัยลูกค้าและความต้องการจากน้ำเสียง
 - อ่านเสร็จแล้วสามารถแยกประเภทลูกค้าได้ เพื่อการรับมือกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
13. **Role Play: การรับสาย และ แก้ปัญหาให้กับลูกค้า 3**
14. การลงนามลงนามในจิตใจได้อ่านใจของเจ้าหน้าที่ เพื่อลดความเครียด และ สร้างมุมมองที่ดีต่อลูกค้า
15. **Workshop: การวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของเจ้าหน้าที่ Call Center**
 - ให้ผู้เข้าอบรมทุกท่านวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งตัวเอง
 - นำจุดอ่อนจุดแข็งที่ได้เก็บไว้พัฒนาดตนเองในอนาคต
16. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณเข้าอบรมต้องการเรียนรู้

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 5 กรกฎาคม 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	4,300.00	301.00	129.00	4,472.00	4,601.00
พิเศษ! ชำระภายใน 21 มิถุนายน 2562 (โอนเงินหรือแฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
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	4,000.00	280.00	120.00	4,160.00	4,280.00



บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
HIPO TRAINING & CONSULTANCY CO.,LTD.

วิธีการชำระเงิน:

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

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

โทรศัพท์ 02-615-4499, 02-615-4477-8

โทรสาร 02-615-4479

เว็บไซต์ www.hipotraining.com, www.hipotraining.co.th

อีเมล hipotraining@gmail.com

เฟสบุ๊ค www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, งานบริการ, หัวหน้า, ผู้จัดการ, Call Center, ลูกค้า, ประทับใจ, พนักงาน, ขอร้องเรียน, Supervisor, Advance, Complaint

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด 40/81 ขอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร: 0-2615-4499, 0-2615-4477-8 โทรสาร: 0-2615-4479 อีเมล: hipotraining@gmail.com, hipotraining@hotmail.com, info@hipotraining.com เว็บไซต์: www.hipotraining.com