

# ทักษะการสื่อสารและการให้บริการที่ประทับใจของ Call Center

วิทยากร: อาจารย์พรเทพ จันทนารี

ผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา กลุ่มบริษัท TCC Capital Group  
ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา กลุ่มบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น  
ผู้จัดการส่วนสรรหาและฝึกอบรม เครือบริษัท ไอเอสเอส  
ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมด้านขาย-ตลาด บริษัทในเครือ ไอเอสเอส  
ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา กลุ่มบริษัทในเครือ ยูคอม

13 พฤศจิกายน 2562

09.00 – 16.00 น.

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

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

## หลักการและเหตุผล

ทุกวันนี้โทรศัพท์ นอกจากเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้ให้บริการทางธุรกิจแล้ว ยังพัฒนาไปสู่การเป็นเครื่องมือทางการตลาดอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งการให้บริการแก่ลูกค้าในธุรกิจบริการที่มีจำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น และการบริการมีความหลากหลาย เจ้าหน้าที่ Call Center/พಂಗ.ส่วนงานบริการลูกค้า ก็ยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น เพราะ Call Center เป็นช่องทางหนึ่งที่จะเข้าถึงลูกค้าได้ง่ายที่สุดและสะดวกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ พนักงาน Call Center/พಂಗ.ส่วนงานบริการลูกค้า จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ และรักษาระดับการแข่งขันโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่ต้องเป็นเครื่องมือของฝ่ายการตลาด ซึ่งเราต้องพัฒนาบุคลากร Call Center/พಂಗ.ส่วนงานบริการลูกค้า ให้เป็นเจ้าหน้าที่แบบเชิงให้คำปรึกษาในเมืองต้นแก่ผู้ที่ติดต่อเข้ามาได้อย่างมืออาชีพ

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการใช้โทรศัพท์ได้อย่างถูกต้อง
2. เพื่อให้เกิดความเข้าใจและรู้เทคนิคการสื่อสารและการให้บริการทางโทรศัพท์อย่างถูกต้องซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ
3. เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในกรณีต่างๆ ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความประทับใจ
4. เพื่อเป็นการพัฒนาเจ้าหน้าที่ Call Center / พಂಗ.ส่วนงานบริการลูกค้า ให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการบริการ
5. เพื่อเป็นการเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

## หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. เทคนิค/ทักษะ การใช้น้ำเสียงเพื่อการสื่อสาร การจับประเด็น และการเจรจา
2. วิธีการใช้น้ำเสียงที่แตกต่างกันในงานบริการ
3. วลีและพฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยงขณะใช้โทรศัพท์ในการติดต่อธุรกิจ
4. มาตรฐานการใช้โทรศัพท์ที่สุภาพประทับใจ
5. วิธีการเข้าถึงจิตใจลูกค้าโดยวิธีคิดเชิงบวก Positive Thinking
6. "ทักษะการฟัง" อีกหนึ่งทักษะที่สำคัญอย่างยิ่ง
7. เทคนิคการบริการลูกค้าผ่าน Call Center ให้เกิดความประทับใจ
8. เทคนิคการจัดการ การระงับอารมณ์ กับภาวะความกดดัน/ความเครียด ที่เกิดขึ้น ระหว่างการใช้โทรศัพท์กับลูกค้า
9. กลยุทธ์และทฤษฎีการโน้มน้าวจิตใจ



10. การใช้โทรศัพท์เพื่อการติดต่อประสานงาน และการติดตามงาน
11. วิธีการจัดการกับคำตำหนิ และคำร้องเรียนของลูกค้า
12. สรุปแนวทางปฏิบัติในการใช้โทรศัพท์ และการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

### อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 13 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	-	-	-	-	-
พิเศษ! ชำระภายใน 30 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	-	-	-	-	-

### 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 ถนนสุขุมวิทจรัญ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400**
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

### รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด  
โทรศัพท์ 02-615-4499, 02-615-4477-78  
โทรสาร 02-615-4479  
เว็บไซต์ [www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)  
อีเมล [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)  
เฟสบุ๊ค [www.facebook.com/HIPOtraining](http://www.facebook.com/HIPOtraining)

อบรม, สัมมนา, ทักษะ, การสื่อสาร, การให้บริการ, ประทับใจ, Call Center