ทักษะการให้บริการทางโทรศัพท์

Speak to Win Service by Phone

วิทยากร: ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

ปริญญาเอก การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
ปริญญาโท การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
ประสบการณ์ทำงาน ที่ปรึกษาอาวุโสด้านการพัฒนาบุคลากร/วิทยากร
บริษัท **คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด (พัฒนาบุคลากรมากกว่า 3,500 คน)**
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล / นักวิเคราะห์วางแผนระบบการฝึกอบรม
และการพัฒนาบุคลากร กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด

26 เมษายน 2564
09.00 – 16.00 น.
**** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในยุคแห่งการบริการเช่นนี้ "การบริการอย่างมืออาชีพ" เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากต่อการสร้างความน่าเชื่อถือและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เนื่องจาก ลูกค้ามีความต้องการมากขึ้น และธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงยิ่งขึ้น สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการ รวมทั้งผู้บริหารคือ จะบริการอย่างไรจึงจะเรียกว่า "การบริการอย่างมืออาชีพ" หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ ได้เรียนรู้เทคนิคในการเข้าใจลูกค้าให้มากขึ้น เรียนรู้การจัดการกับลูกค้าระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างบริการอันโดดเด่นตรงใจลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาให้ลูกค้าเมื่อลูกค้าโกรธ เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างเป็นเลิศได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการยุทธวิธีและเทคนิคด้านการบริการอย่างมืออาชีพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. ทำไมจึงต้องเรียนรู้เกี่ยวกับโทรศัพท์
2. หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานเมื่อต้องใช้โทรศัพท์กับการให้บริการลูกค้า
3. การสื่อสารกับการบริการด้วยการใช้โทรศัพท์ในงานอย่างเป็นรูปธรรม
   - เตรียมพร้อมก่อนรับโทรศัพท์
   - กระบวนการติดต่อในการรับโทรศัพท์ลูกค้า
   - ติดตาม และทบทวนความเข้าใจลูกค้าก่อนจบสนทนา
   - ตรวจสอบความคาดหวังของลูกค้า

4. การวิเคราะห์ และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
5. 5 ขั้นตอนการบริการทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ
   WORKSHOP : ฝึกทักษะการให้บริการทางโทรศัพท์
   - การใช้โทรศัพท์แบบทั่วไป (Formal Approach Presentation)
   - การการใช้แบบมีความยุ่งยาก (Difficult Approach Situations)
6. เทคนิคการให้บริการทางโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจ
   - การใช้ถ้อยคำในการสนทนา
   - หลักเกณฑ์ และขั้นตอนในการพูด การฟังและการเจรจาโต้ตอบ
   - ข้อความ และน้ำเสียงที่ควรหลีกเลี่ยงเมื่อใช้โทรศัพท์
   - จิตวิทยาในการรับฟังคำบ่นของลูกค้า
7. ภาษาที่ต้องใช้ เพื่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการสนทนา(Customer Handling Situations)
8. การพัฒนาตนเองสำหรับการเป็นพนักงานให้บริการลูกค้าที่ดี
   - ทักษะการสื่อสาร (Communication)
   - การหว่านล้อมโน้มน้าว (Persuasiveness)
   - การสร้างความมั่นใจ (Confidence)
   - ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
   - การสร้างมิตรภาพต่อการบริการ (Friendliness)
   - ความรู้ในตัวสินค้า (Product Knowledge)
   - ทักษะการขาย (Selling Skills)
9. สรุปประเด็น/คำถามแลกเปลี่ยนประสบการณ์/ปิดการสัมมนา

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ้าท์แทนซี่ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ราคาค่าอบรม / หลักสูตร / ท่าน					
จำนวนผู้เข้าอบรม	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
1	**3,900.00**	273.00	117.00	**4,056.00**	4,173.00
พิเศษ...ราคาโปรโมชั่น !!!					
จำนวนผู้เข้าอบรม	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
2	**3,500.00**	245.00	105.00	**3,640.00**	3,745.00
3	**2,900.00**	203.00	87.00	**3,016.00**	3,103.00

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
   1.1 ธนาคารกรุงเทพ สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
   1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
   ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ้าท์แทนซี่ จำกัด
   และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ทีจ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
   พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
2. ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ้าท์แทนซี่ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
   บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ้าท์แทนซี่ จำกัด
   40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุทธิสารวินิจฉัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:
บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ้าท์แทนซี่ จำกัด
โทรศัพท์: 02-615-4499, 02-615-4477-8
แฟกซ์: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2
เวปไซต์: www.hipotraining.co.th
อีเมล์: hipotraining@gmail.com
ไอดี ไลน์: hipotraining
เฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม,สัมมนา,งานบริการ,นักบริการ,ทักษะ,การให้บริการ,โทรศัพท์,ลูกค้าสัมพันธ์,รับมือลูกค้า,ดูแลลูกค้า,ตอบคำถามลูกค้า,Call Center