



ทักษะการให้บริการทางโทรศัพท์และออนไลน์

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

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

30 เมษายน 2564

09.00 – 16.00 น.

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในยุคการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงเช่นนี้ “บริการให้ลูกค้าประทับใจ” เป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อการแข่งขันและรักษาลูกค้าไว้ การบริการให้ดีเลิศจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จึงเป็นอาวุธที่สำคัญในการสร้างความ เป็นเลิศให้ธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการทางโทรศัพท์และออนไลน์ ลูกค้าจะประทับใจหรือไม่ประทับใจ เริ่มต้นที่นี้!!!! สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ รวมทั้งผู้บริหารคือ จะบริการอย่างไรจึงจะเรียกว่า “Service Excellence” หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้ผู้เข้าอบรม ได้รับความรู้ เทคนิคและประสบการณ์จริงในการ เข้าใจลูกค้าและสร้างความประทับใจให้ดังลึกลงมากขึ้น ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างการบริการที่ดีเลิศให้กับ ลูกค้า โดยหนักแน่นในเรื่องคำพูดและน้ำเสียง เมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการ ให้บริการอย่างประทับใจอย่างสัมฤทธิ์ผลได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการบริการให้โดนใจลูกค้า โดยเน้นหนักในเรื่อง คำพูดและน้ำเสียงที่ควรใช้ทางโทรศัพท์ รวมถึงการตอบสนองด้วยข้อความและภาษาที่เหมาะสมทาง ออนไลน์
2. เพื่อสร้างมาตรฐานการบริการทางโทรศัพท์และออนไลน์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนถูกอก ถูกใจลูกค้า
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. บริการยุคปัจจุบัน...สำคัญไฉน?
2. เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าและผู้ติดต่อ
 - ทางโทรศัพท์
 - ออนไลน์ (Line, Facebook, Messenger)
3. ลักษณะพิเศษของการบริการทางโทรศัพท์และออนไลน์ ที่จำเป็นต้องรู้ (เคล็ดลับ 9 วิธีการจัดการมนุษย์ เพื่อสร้างพลังใจอันแข็งแกร่งในการให้บริการ)
4. *****หัวข้อพิเศษ วิเคราะห์ เพื่อให้บริการอย่างเข้าอกเข้าใจ วิเคราะห์ ทำความเข้าใจประเภทผู้ ติดต่o และ การรับมือกับผู้ติดต่อแต่ละประเภท**



5. สดุดยอตอบบริการให้โดนใจ/ประทับใจ

- โทรศัพท์ - ทักษะการฟัง และ น้ำเสียง (เน้นในเรื่องการฟังจนจบ และให้เข้าใจก่อนตอบไม่ assume คำถามและตอบไปแบบผิดๆ)
- ออนไลน์ – การวิเคราะห์และตีความด้วยการอ่าน ก่อนการตอบด้วยข้อความและภาษาที่เหมาะสม

6. กิจกรรม Role Play "บริการอย่างเข้าอกเข้าใจ"

(ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างดีเลิศ)

7. ***หัวข้อพิเศษ ตัวอย่างคำพูดที่ควรใช้ในการให้บริการทางโทรศัพท์ และข้อความด้วยภาษาที่ควรใช้ทางออนไลน์

8. การจัดการข้อร้องเรียน ความไม่พอใจ และคำตำหนิจากผู้ติดต่อทางโทรศัพท์ และ ออนไลน์

9. เทคนิคการตอบข้อโต้แย้งอย่างได้ผล

10. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในงานบริการ

11. คุณสมบัติ บุคลิกภาพ EQ ผู้ให้บริการ – เรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง

12. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณผู้อบรมต้องการเรียนรู้

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ราคาต่ออบรมสัมมนา / ท่าน					
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
ราคาพิเศษ !!! ค่าอบรมสัมมนา ก่อนวันอบรม 15 วัน					
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 บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
 ชื่อบัญชี 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 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

โทรศัพท์ 02-615-4499, 02-615-4477-78

โทรสาร 02-615-4479

เว็บไซต์ www.hipotraining.co.th

อีเมล hipotraining@gmail.com

เฟสบุ๊ค www.facebook.com/HIPOtraining

อบรม, สัมมนา, การบริการ, ทักษะการให้บริการทางโทรศัพท์,ออนไลน์