



การบริการลูกค้าทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ

การบริการลูกค้าไม่จำเป็นต้องบริการแบบเห็นหน้าหรือเจอตัวจริงๆ เท่านั้น หากแต่การบริการลูกค้าทางโทรศัพท์เป็นช่องทางที่ลูกค้านิยมใช้บริการเป็นอันดับต้นๆ เพราะสร้างความสะดวกสบายและประหยัดเวลาในการเดินทางได้เป็นอย่างมาก ดังนั้น การดูแลลูกค้าที่โทรศัพท์เข้ามาหา จึงมีความท้าทายเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นการสื่อสารที่ไม่เห็นหน้า ซึ่งอาจนำมาซึ่งความเข้าใจผิดและการบริการที่ไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างเต็มที่

ในหลักสูตรนี้จะเป็นการผสมผสานการให้บริการเชิงประยุกต์ระหว่างทฤษฎีและการปฏิบัติ อีกทั้งยังช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการของพนักงาน ตลอดจนถึงความรู้และทักษะในงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจนเกิดผลลัพธ์ที่เกินความคาดหวัง จนเกิดเป็นความผูกพัน อันจะนำไปสู่ผลประกอบการที่มั่นคงขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการอบรม

1. เพื่อสร้างจิตสำนึกในการเป็นผู้ให้บริการที่ดีและสร้างความแตกต่างได้
2. เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
3. เพื่อพัฒนาทักษะการจัดการกับปัญหาและการรับเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อพัฒนาทักษะการจัดการและบริหารอารมณ์ของตนเอง

รูปแบบการอบรม



การบรรยาย 60%



การระดมสมองและกิจกรรม 40%

ระยะเวลาการอบรม

1 วัน 09.00 – 16.00 น.

จำนวนผู้เข้าอบรม

25 ท่าน/รุ่น สำหรับ Classroom



อาจารย์เอกนรินทร์ เทพหัสติน ณ ออยุธยา

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com

หัวข้อ/เนื้อหาการอบรม

Module 1 : ความสำคัญของ Service Mind และแนวทางการบริการที่เป็นเลิศ

- ความสำคัญของ Service Mind และ Mindset ของผู้ให้บริการ
- ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการทางโทรศัพท์
- กรอบความคิดในการให้บริการในยุคของการเปลี่ยนแปลง
- การสร้างประสบการณ์เชิงบวกกับการรับรู้ (Touch Points and 5 Senses)
- บริการอย่างไรให้น่าจดจำ (Be Memorable)
- การเชื่อมความสัมพันธ์กับลูกค้า (Connect with your customer)

Module 2 : การสื่อสารในการให้บริการทางโทรศัพท์

- องค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- เทคนิคการฟังแบบ Active Listening
- เทคนิคการค้นหาความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
- การสื่อสารเชิงบวกในการบริการลูกค้า (การพูด)
- เทคนิคการใช้น้ำเสียงและจังหวะในการพูด
- เทคนิคการสื่อสารกับมนุษย์เจ้าปัญหา

Module 3 : ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ

- ขั้นตอนการรับสายลูกค้า
- ขั้นตอนการโทรติดต่อหาลูกค้า
- มาตรฐานต่างๆในการให้บริการทางโทรศัพท์

Module 4 : เทคนิคการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์

- ประโยชน์และความสำคัญของข้อร้องเรียน
- ขั้นตอนการประเมินความรุนแรงของปัญหา
- เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนด้วย LEARN โมเดล
- เทคนิคการวิเคราะห์ลูกค้าและการจัดการกับมนุษย์เจ้าปัญหา

Module 5 : การจัดการอารมณ์ในงานบริการ (EQ)

- ความสำคัญของ EQ ในงานบริการ
- องค์ประกอบของ EQ
- แนวทางการพัฒนา EQ เพื่อความเป็นเลิศในงานบริการ

CONTACT



089 -234 -3057



info@challengeto.com



www.challengeto.com