

## Call Center มืออาชีพ ที่ปรึกษาทางกลยุทธ์แนวใหม่ ชุมพลังของธุรกิจ

วันที่ 28 เมษายน 2558 เวลา 9.00- 16.00 น. โรงแรม อมารี บูเลอวาร์ด หรือ แอมบาสเตอร์

วิทยากรโดย อาจารย์ กวัน จิระคุณ

### ความสำคัญ

Call Center มืออาชีพ ฟังตระหนักไว้เสมอว่า ตนเอง คือ ที่ปรึกษาทางกลยุทธ์ผ่านทางโทรศัพท์ เป็นจุดแข็งขององค์กรในการสร้างธุรกิจต่อไป มีผลต่อความสามารถในการแข่งขัน ไม่ว่าลูกค้าจะโทรเข้ามาด้วยเรื่องอันใด Call Center จะต้องทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ช่วยแก้ไขปัญหาให้จบบริบูรณ์ ตรงเวลาและมีการรายงานลูกค้าเสมอ และแม้ต้องอยู่ในภาวะกดดัน หรือเคร่งเครียดเพียงใด Call Center ยังคงต้องรักษาอารมณ์ของมืออาชีพไว้ให้ได้ตั้งแต่ต้นจนจบ ดังนั้นการมีบริการ Call Center ไม่ใช่เพียงแต่มีระบบโทรศัพท์และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเท่านั้น แต่จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องฝึกเจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถ และไหวพริบ ในการให้บริการผ่านระบบ Call Center ให้ดีที่สุด ก้าวสู่การเป็นที่ปรึกษาทางกลยุทธ์แนวใหม่ เป็นชุมพลังของธุรกิจ ที่จะช่วยพัฒนาธุรกิจขององค์กรให้ก้าวหน้าการแข่งขัน และมีผลประกอบการที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อปลูกฝังให้มีความตระหนักและความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในการสร้างคุณภาพการบริการของ Call Center
2. เพื่อให้เกิดมาตรฐานการสื่อสารผ่านโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ
4. เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการบริการ เชื่อมั่นในธุรกิจขององค์กร
5. เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในกรณีต่างๆ ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ
6. เพื่อพัฒนาตนเองเป็น Call Center มืออาชีพที่มีประสิทธิภาพสูงอย่างสมบูรณ์

### โครงสร้างเนื้อหาและหัวข้อการบรรยาย

1. Call Center กับบทบาทและหน้าที่เชิงธุรกิจ
2. ทำไมต้องมี Call Center มืออาชีพ (ที่ปรึกษาทางกลยุทธ์แนวใหม่ ชุมพลังของธุรกิจ)
3. ความคาดหวังของลูกค้า Call Center
4. ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในงานบริการ
5. Call Center มืออาชีพ ???
  - การเป็นมืออาชีพคืออะไร
  - การเป็นมืออาชีพประกอบด้วยอะไรบ้าง
  - แสดงความเป็นมืออาชีพได้อย่างไร
  - การพัฒนาตนเองไปสู่ความเป็นมืออาชีพ
6. ที่ปรึกษาทางกลยุทธ์คืออะไร และงานแรกที่ต้องทำคืออะไร
7. การสื่อสารผ่านโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ
  - น้ำเสียงและจังหวะเวลาของมืออาชีพ
  - การสื่อสารที่ดีเยี่ยม สร้างบรรยากาศในการสนทนา
  - Trust-based selling and Service Delivery
  - การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
8. การบริหารคำตำหนิจากลูกค้า
9. การปฏิบัติตนเพื่อระงับอารมณ์ / การบริหารความเครียด
10. บทสรุป Call Center มืออาชีพ ที่ปรึกษาทางกลยุทธ์แนวใหม่ ชุมพลังของธุรกิจ

### รูปแบบการอบรม

- บรรยาย ยกตัวอย่าง เพื่อให้เห็นภาพชัดเจน (บรรยายภาคสนุก ไม่น่าเบื่อ ความรู้จัดเต็ม)
- Case Study /ร่วมแชร์ประสบการณ์ / แลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- Role play & Workshop
- ถาม-ตอบทุกปัญหา เพื่อสามารถนำกลับไปใช้จริงในการทำงาน
- สรุปภาพรวม เคล็ดล็บ และการนำไปประยุกต์ใช้จริงในการทำงาน

## อัตราค่าอบรมสัมมนา (บาท/ท่าน)

1.กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5%

จาก 4,500 บาท

อัตราค่าอบรม : = 4,275.00 บาท/ท่าน

VAT 7% : 299.25

ภาษีหัก ณ. ที่จ่าย 3% : 128.25

กรณีมีใบหัก ณ. ที่จ่าย 3 % : 4,446.00 บาท/ท่าน

กรณีไม่มีใบหัก ณ. ที่จ่าย : 4,574.25 บาท/ท่าน

**\*\* กรณีส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมตั้งแต่ 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลดพิเศษ 10% จาก 4,500 บาท คงเหลือ 4,050.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT) โดยชำระก่อนวันอบรม\*\***

2.กรณีชำระ หน่วยงาน ชำระในราคาเต็ม

อัตราค่าอบรม : = 4,500.00 บาท/ท่าน

VAT 7% : 315.00

ภาษีหัก ณ. ที่จ่าย 3% : 135.00

กรณีมีใบหัก ณ. ที่จ่าย 3 % : 4,680.00 บาท/ท่าน

กรณีไม่มีใบหัก ณ. ที่จ่าย : 4,815.00 บาท/ท่าน

## รายละเอียดผู้ถูกหักภาษี ณ. ที่จ่าย

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี (13 หลัก) 0105549026812

บริษัท วิกส์ เทรนนิ่ง จำกัด สำนักงานใหญ่ 17/24 ม.ปริญ ราม

อินทรา – วัชรพล ซ.วัชรพล 2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง

เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230

## การชำระเงิน

1. โอนเงิน หรือฝากเช็ค เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา มีนบุรี ชื่อบัญชี บริษัท วิกส์ เทรนนิ่ง จำกัด เลขที่บัญชี 109-243809-5 หรือ เงินสด/เช็ค ส่งจ่าย บริษัท วิกส์ เทรนนิ่ง จำกัด กรณีชำระที่หน้างาน

2. แอปพลิเคชัน Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือ สแกนไฟล์ส่งไปที่อีเมล : [info@vickktraining.com](mailto:info@vickktraining.com)

## สอบถามเพิ่มเติม / สำรองที่นั่งผ่าน 4 ช่องทาง คือ

1. โทรศัพท์ 02-7895644 และ 083-9892672
2. โทรสาร 02-9030080 ต่อ 1724
3. หรือสำรองผ่านอีเมล [info@vickktraining.com](mailto:info@vickktraining.com)
4. หรือสำรองผ่านเว็บไซต์ [www.vickktraining.com](http://www.vickktraining.com)



วิทยากรโดย

อ. วัน จิระคุณ

## ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท การตลาด นานาชาติ (MIM Program) ม.ธรรมศาสตร์ (โครงการนานาชาติ ร่วมกับมหาวิทยาลัยชั้นนำกว่า 15 สถาบันทั่วโลก)
- ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) ม.ธรรมศาสตร์ , นักเรียนทุน AFS ประเทศนิวซีแลนด์

## ประวัติการทำงานโดยสังเขป

### ตำแหน่งปัจจุบัน

- วิทยากรและที่ปรึกษา ด้านกลยุทธ์การตลาดการขาย การบริการ สมัยใหม่ (ทั้งในและต่างประเทศ)
- วิทยากร และที่ปรึกษา ด้าน Telesales / Call Center
- วิทยากรผู้เชี่ยวชาญการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ
- ที่ปรึกษาและนักยุทธศาสตร์ บริหารการตลาดในต่างประเทศ บริษัท วิกส์ เทรนนิ่ง จำกัด
- ที่ปรึกษาด้านบริหารโครงการ บริษัท นีท ดีไซน์ จำกัด
- Business Development, Madison Group, กรุงเทพมหานคร
- ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดการลงทุนในกลุ่มประเทศ Arabian Gulf countries , Iraq, Iran, Afghanistan, and Pakistan

### ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาพิเศษด้านการตลาดในต่างประเทศ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- รองผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและการขาย บริษัท ยูโรเปียน โอโตโมบิลส์ จำกัด
- ผู้จัดการฝ่ายวางแผนธุรกิจ บจก. ยูโรเปียน โอโตโมบิลส์
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ บจก. ยูนิเวอร์แซล ซิสเต็มส์
- Assistant Real-Estate Development Manager บจก. ซัน-มาสเตอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล เอ็นเตอร์เทนเมนท์
- Precious Metal trading Manager, MSN Gold Co., Ltd.

### เกียรติคุณ

- 2549 ผู้แต่งหนังสือ ชื่อ ภูฎาน...แนวชีวิตสนธิทัก สำนักพิมพ์ : Bear Publishing Co.,Ltd.

## ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

---

ชื่อผู้ติดต่อ

---

ชื่อบริษัท

สำนักงานใหญ่

สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

---

ที่อยู่ออก ใบกำกับภาษี /

ใบเสร็จรับเงิน

---

การชำระค่าอบรม

ชำระก่อนล่วงหน้าเพื่อรับส่วนลด 5%

ชำระหน้างาน

เบอร์โทรศัพท์

---

เบอร์แฟกซ์

---

อีเมล

---

รายชื่อ / ตำแหน่งงาน ผู้เข้าอบรม (กรณีผู้เข้าอบรม 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลด 10% โดยการชำระล่วงหน้า)

1. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

---



---

2. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

---



---

3. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

---



---

4. ชื่อ—ชื่อสกุล

ตำแหน่ง

---



---

การสำรองที่นั่ง : สามารถสมัครเข้าร่วมอบรมได้ 4 ช่องทางคือ

1. โทรศัพท์สำรองที่นั่ง ที่ โทร. : 02-7895644 และ 083-9892672
2. ส่งใบสมัครมาที่โทรสาร (FAX) : 02-9030080 ต่อ 1724
3. ส่งใบสมัครมาที่ อีเมล : info@vickktraining.com
4. สมัครผ่านเว็บไซต์ที่ www.vickktraining.com

การชำระเงิน

1. โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา มีนบุรี ชื่อบัญชี บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด เลขที่บัญชี 109-243809-5 หรือ เงินสด / เช็ค สั่งจ่าย บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด กรณีชำระที่หน้างาน
2. แפקซ์ใบ Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือสแกนไฟล์ส่งไปที่ info@vickktraining.com

รายละเอียดผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย (ค่าบริการ 3%)

บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105549026812

17/24 ม.ปรีญู รามอินทรา – วัชรพล ซ.วัชรพล 2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ10230