

Call Center มืออาชีพ ที่ปรึกษาทางกลยุทธ์แนวใหม่ ชุมพลังของธุรกิจ

วันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2559 เวลา 9.00- 16.00 น.

สถานที่จัดอบรม โรงแรม แกรนด์ สุขุมวิท (สุขุมวิท ซอย 6, BTS นานา) *อาจเปลี่ยนแปลงได้*

วิทยากรโดย อ. กวัน จิระคุณ

ความสำคัญ

Call Center มืออาชีพ พึงตระหนักไว้เสมอว่า ตนเอง คือ ที่ปรึกษาทางกลยุทธ์ผ่านทางโทรศัพท์ เป็นจุดแข็งขององค์กรในการสร้างธุรกิจต่อไป มีผลต่อความสามารถในการแข่งขัน ไม่ว่าลูกค้าจะโทรเข้ามาด้วยเรื่องอันใด Call Center จะต้องทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ช่วยแก้ไขปัญหาให้จบบริบูรณ์ ตรงเวลาและมีการรายงานลูกค้าเสมอ และแม้ต้องอยู่ในภาวะกดดัน หรือเคร่งเครียดเพียงใด Call Center ยังคงต้องรักษาอารมณ์ของมืออาชีพไว้ให้ได้ตั้งแต่ต้นจนจบ ดังนั้นการมีบริการ Call Center ไม่ใช่เพียงแต่มีระบบโทรศัพท์และเจ้าหน้าที่ให้บริการเท่านั้น แต่จำเป็นต้องฝึกเจ้าหน้าที่ให้บริการ ให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถ และไหวพริบ ในการให้บริการผ่านระบบ Call Center ให้ดีที่สุด ก้าวสู่การเป็นที่ปรึกษาทางกลยุทธ์แนวใหม่ เป็นชุมพลังของธุรกิจ ที่จะช่วยพัฒนาธุรกิจขององค์กรให้ก้าวผ่านการแข่งขัน 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 เคล็ดลับ และการนำไปประยุกต์ใช้จริงในการทำงาน

อัตราค่าอบรมสัมมนา (บาท/ท่าน)

1.กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5%

จาก 4,800 บาท

อัตราค่าอบรม : = 4,560.00 บาท/ท่าน

VAT 7% : 319.20

ภาษีหัก ณ. ที่จ่าย 3% : 136.80

กรณีมีใบหัก ณ. ที่จ่าย 3 % : 4,742.40 บาท/ท่าน

กรณีไม่มีใบหัก ณ. ที่จ่าย : 4,879.20 บาท/ท่าน

**** กรณีส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมตั้งแต่ 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลดพิเศษ 10% จาก 4,800 บาท คงเหลือ 4,320.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT) โดยชำระก่อนวันอบรม ****

2.กรณีชำระ หน่วยงาน ชำระในราคาเต็ม

อัตราค่าอบรม : = 4,800.00 บาท/ท่าน

VAT 7% : 336.00

ภาษีหัก ณ. ที่จ่าย 3% : 144.00

กรณีมีใบหัก ณ. ที่จ่าย 3 % : 4,992.00 บาท/ท่าน

กรณีไม่มีใบหัก ณ. ที่จ่าย : 5,136.00 บาท/ท่าน

รายละเอียดผู้ถูกหักภาษี ณ. ที่จ่าย

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี (13 หลัก) 0105549026812

บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด 17/24 ม.ปริญ รามอินทรา – วัชรพล

ช.วัชรพล 2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน

กรุงเทพฯ 10230

การชำระเงิน

1. โอนเงิน หรือฝากเช็ค เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์

จำกัด (มหาชน) สาขา มีนบุรี ชื่อบัญชี บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง

จำกัด เลขที่บัญชี 109-243809-5 หรือ เงินสด/เช็ค สั่งจ่าย บริษัท

วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด กรณีชำระที่หน่วยงาน

2. แפקซ์ไป Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือ สแกนไฟล์

ส่งไปที่อีเมล : info@vickktraining.com หรือ

vickktraining@gmail.com

สอบถามเพิ่มเติม / สำรองที่นั่งผ่าน 4 ช่องทาง คือ

1. โทรศัพท์ 02-7895644 และ 095-3691591

2. โทรสาร 02-9030080 ต่อ 1724

3. หรือสำรองผ่านอีเมล info@vickktraining.com หรือ

vickktraining@gmail.com

4. หรือสำรองผ่านเว็บไซต์ www.vickktraining.com



วิทยากรโดย
อ. กวัน 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 สมัยใหม่ (ทั้งในและต่างประเทศ)
- วิทยากรผู้เชี่ยวชาญการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ
- ที่ปรึกษาและนักยุทธศาสตร์ บริหารการตลาดในต่างประเทศ บริษัท วิคคอรี่ ยิปซัมบอร์ด จำกัด
- ที่ปรึกษาด้านบริหารโครงการ บริษัท นีท ดีไซน์ จำกัด
- Business Development, Madison Group, กรุงเทพมหานคร ประเทศบาห์เรน
- 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. ชัน-มาสเตอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล เอ็นเตอร์เทนเมนท์
- Precious Metal trading Manager, MSN Gold Co., Ltd. เกียรติคุณ ผู้แต่งหนังสือ ชื่อ ภูฏาน...แนวชีวิตสนธิรัก สำนักพิมพ์ : Bear Publishing Co.,Ltd.

ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

ชื่อผู้ติดต่อ

ชื่อบริษัท

สำนักงานใหญ่
 สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

ที่อยู่อก 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 095-3691591
2. ส่งใบสมัครมาที่โทรสาร (FAX) : 02-9030080 ต่อ 1724
3. ส่งใบสมัครมาที่ อีเมล : info@vickktraining.com , vickktraining@gmail.com
4. สมัครผ่านเว็บไซต์ 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. แฟกซ์ใบ Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือส่งไปที่ info@vickktraining.com , vickktraining@gmail.com

รายละเอียดผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย (ค่าบริการ 3%)

บริษัท วิคค์ เทรนนิ่ง จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105549026812

17/24 ม.ปริญ รามอินทรา – วัชรพล ซ.วัชรพล 2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230