

ศิลปะการสื่อสารและการให้บริการ ที่ประทับใจ ของ **CALL CENTER**

วิทยากรโดย
อ.โกมินทร์ เมืองจันทร์



จัดอบรมวันที่ 17 พฤษภาคม 2560 เวลา 9.00- 16.00 น.

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

สถานที่อบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้

ความสำคัญ

ทุกวันนี้โทรศัพท์ นอกจากเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้ให้บริการทางธุรกิจแล้ว ยังพัฒนาไปสู่การเป็นเครื่องมือทางการตลาดอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งการให้บริการแก่ลูกค้าในธุรกิจบริการที่มีจำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น และการบริการมีความหลากหลาย เจ้าหน้าที่ Call Center/พจน. ส่วนงานบริการลูกค้า ก็ยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น เพราะ Call Center เป็นช่องทางหนึ่งที่จะเข้าถึงลูกค้าได้ง่ายที่สุดและสะดวกที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับช่องทางอื่นๆ พนักงาน Call Center /พจน. ส่วนงานบริการลูกค้า จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ และรักษาระดับการแข่งขันโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่ต้องเป็นเครื่องมือของฝ่ายการตลาด ซึ่งเราต้องพัฒนาบุคลากร Call Center /พจน. ส่วนงานบริการลูกค้า ให้เป็นเจ้าหน้าที่แบบเชิงให้คำปรึกษาในเบื้องต้นแก่ผู้ที่ติดต่อเข้ามาได้อย่างมืออาชีพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการใช้โทรศัพท์ได้อย่างถูกต้อง
2. เพื่อให้เกิดความเข้าใจและรู้เทคนิคการสื่อสารและการให้บริการทางโทรศัพท์อย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ
3. เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในกรณีต่างๆ ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความประทับใจ
4. เพื่อเป็นการพัฒนาเจ้าหน้าที่ Call Center / พจน. ส่วนงานบริการลูกค้า ให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการบริการ
5. เพื่อเป็นการเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

กำหนดการอบรม | หัวข้อการอบรม

กำหนดการอบรม

8.30-9.00 น.	ลงทะเบียน
9.00-16.00 น.	อบรม สัมมนา
10.30 - 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
14.30 - 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
16.00 น.-16.10 น.	ปิดการอบรม สัมมนา / รับใบรับรองการฝึกอบรม (Certificate)

หัวข้อการอบรม

1. เทคนิค/ทักษะ การใช้น้ำเสียงเพื่อการสื่อสาร การจับประเด็น และการเจรจา
2. วิธีการใช้น้ำเสียงที่แตกต่างกันในงานบริการ
3. วลีและพฤติกรรมที่ควรหลีกเลี่ยงขณะใช้โทรศัพท์ในการติดต่อธุรกิจ
4. มาตรฐานการใช้โทรศัพท์ที่สุภาพประทับใจ
5. วิธีการเข้าถึงจิตใจลูกค้าโดยวิธีคิดเชิงบวก Positive Thinking
6. “ทักษะการฟัง” อีกหนึ่งทักษะที่สำคัญอย่างยิ่ง
7. เทคนิคการบริการลูกค้าผ่าน Call Center ให้เกิดความประทับใจ
8. เทคนิคการจัดการ การระงับอารมณ์ กับภาวะความกดดัน / ความเครียด ที่เกิดขึ้น ระหว่างการใช้โทรศัพท์กับลูกค้า
9. กลยุทธ์และทฤษฎีการโน้มน้าวจิตใจ
10. การใช้โทรศัพท์เพื่อการติดต่อประสานงาน และการติดตามงาน
11. วิธีบริหารคำติชม และคำร้องเรียนของลูกค้า
12. สรุปแนวทางปฏิบัติในการใช้โทรศัพท์ และการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ
13. Case Study
14. Role play & Workshop

อัตราค่าอบรมสัมมนา

1. กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับส่วนลด 5% จาก 4,800 บาท = 4,560 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
2. กรณีชำระ หน่วยงาน ชำระในราคาเต็ม = 4,800.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
 - ❖ กรณีสมัครเข้าร่วมอบรมตั้งแต่ 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลดพิเศษ 10% จาก 4,800 บาท คงเหลือ 4,320 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT) โดยชำระก่อนวันอบรม หากชำระหน่วยงานชำระราคาเต็ม**

ประวัติวิทยากร



อ. โกมินทร์ เมืองจันทร์

วิทยากรและที่ปรึกษา

พัฒนาบุคลากร, องค์กร | กลยุทธ์การบริการ |
การพัฒนาบุคลิกภาพ | การสื่อสาร | การจัดการลูกค้าสัมพันธ์
การสร้างแรงจูงใจ | ทักษะหัวหน้างาน | ภาวะผู้นำ และการสร้างทีม

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ (บธ.ม.) มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด (บธ.บ.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ประกาศนียบัตร ที่ปรึกษาทางธุรกิจ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- ประกาศนียบัตร จากสถาบันพัฒนาบุคลิกภาพ จอห์น โรเบิร์ต พาวเวอร์

ประวัติการทำงานโดยสังเขป

ตำแหน่งปัจจุบัน

- กรรมการผู้จัดการ บริษัท โก อินเตอร์ กรุ๊ป จำกัด
- ที่ปรึกษารัฐกิจในกลุ่ม บริษัท โฮม จัง กิม จำกัด | ที่ปรึกษารัฐกิจ บริษัท นววิมล จำกัด
- ที่ปรึกษาอาวุโส บริษัท พี ดี.แฟมิลี่ จำกัด
- ที่ปรึกษาด้านอสังหาริมทรัพย์ในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร สมุทรสาคร และ ,อมตะนคร ,304
- ที่ปรึกษาด้านการตลาดในกลุ่ม บริษัท บ้านตะวันออก จำกัด
- อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยของรัฐ และเอกชนหลายแห่ง
- วิทยากรบรรยายให้กับภาครัฐและเอกชนหลายแห่งในสปป.ลาว และเวียดนาม

ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจศูนย์โซลูชั่นรถยนต์
- ที่ปรึกษาด้านการขายและการบริการ ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และงานนิติบุคคล
- ที่ปรึกษาด้านการตลาด บริษัท ศีรีวารี่ จำกัด
- ที่ปรึกษาฝ่ายขายและการตลาด บริษัท ฟรานซิฟานี หัวหิน จำกัด
- ที่ปรึกษารัฐกิจ โครงการ บ้านเพชร ฟิลิน
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ชันเทค (ไทยแลนด์-ลาว) จำกัด | บริษัท โกรี่ไทย (ไทยแลนด์) จำกัด
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท โตโยต้า ดีเยี่ยม จำกัด
- ผู้บริหารระดับสูงในภาคธุรกิจโรงแรม / รีสอร์ทชั้นนำหลายแห่ง เช่น
 - ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด บจก. รวิวาริน, บจก. เดอะเดวา เกาะช้าง
 - ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด บจก.หาดเจ้าสำราญ (พีชเชอร์แมน รีสอร์ท แอนด์ สปา)
 - ผู้จัดการทั่วไป โรงแรม กิจตรงวิวัล รีสอร์ท, โรงแรม โบนัส ซีโนส
- ผู้บริหารในภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
 - ผู้จัดการทั่วไป บริษัท บ้านสวนพฤษภา จำกัด | บริษัท ศรีรุ่งสุขจินดา จำกัด
 - ผู้อำนวยการฝ่ายขาย บริษัท เซ็คอินท์ พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด

ใบสมัครเข้าร่วมอบรม

ชื่อหลักสูตร

ชื่อผู้ติดต่อ

ชื่อบริษัท

สำนักงานใหญ่ สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี

ที่อยู่ออก ใบกำกับภาษี

การชำระค่าอบรม

ชำระก่อนล่วงหน้าเพื่อรับส่วนลด 5% ชำระหน้างาน

เบอร์โทรศัพท์ / FAX

อีเมล

รายชื่อ / ตำแหน่งงานผู้เข้าอบรม (กรณีผู้เข้าอบรม 3 ท่านขึ้นไป รับส่วนลด 10% โดยชำระล่วงหน้า)

1. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง
2. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง
3. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง
4. ชื่อ—ชื่อสกุล	ตำแหน่ง

การสำรองที่นั่ง : สามารถสำรองได้ 4 ช่องทาง

- โทรศัพท์สำรองที่นั่ง ที่ โทร. : 02-7895644 กด 1 และ 095-3691591
- ส่งใบสมัครมาที่โทรสาร (FAX) : 02-9030080 ต่อ 1724
- ส่งใบสมัครมาที่อีเมล : info@vickktraining.com vickktraining@gmail.com
- สมัครผ่านเว็บไซต์ www.vickktraining.com

การชำระเงิน

- โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขา มีนบุรี ชื่อบัญชี บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด เลขที่บัญชี 109-243809-5 เงินสด / เช็ค สั่งจ่าย บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด กรณีชำระหน้างาน
- פק支票 Pay in ไปที่ 02-9030080 ต่อ 1724 หรือสแกนไฟล์ส่งไปที่ vickktraining@gmail.com

รายละเอียดผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย(ค่าบริการ) บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ : 17/24 ม.ปริญ รามอินทรา – วัชรพล ซ.วัชรพล 2 (รามอินทรา 55/8) แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10230 Tax ID: 0105549026812