



อบรมออนไลน์สด zoom



VICKK  
Training



# ศิลปะการสื่อสารและการให้บริการ ที่ประทับใจของ Call Center



อบรมวันที่ 4 ตุลาคม 2564 เวลา 9.00-16.00  
สมัครอบรมได้แล้ววันนี้

## ความสำคัญ

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

## วัตถุประสงค์การอบรม

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

## 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
9. กลยุทธ์และทฤษฎีการโน้มน้าวจิตใจ
10. การใช้โทรศัพท์เพื่อการติดต่อประสานงาน และการติดตามงาน
11. วิธีบริหารคำติชม และคำร้องเรียนของลูกค้า
12. สรุปแนวทางปฏิบัติในการใช้โทรศัพท์ และการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพ

## รูปแบบการอบรม

บรรยายเนื้อหา ยกตัวอย่างกรณีศึกษา ชมวิดีโอ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น  
กิจกรรมประกอบการอบรม Workshop สรุปประเด็นเชื่อมโยงสู่งานที่ทำ

## วิทยากร

อ.โกมินทร์ เมืองจันทร์

วิทยากรและที่ปรึกษาพัฒนา  
มาตรฐานแรงงาน  
ด้านการขาย การตลาด  
การบริการ Call Center  
การพัฒนาบุคลากรภาพ  
การสื่อสาร หัวหน้างาน  
การจัดการลูกค้าสัมพันธ์  
เลขานุการ ธุรกิจ



## ประวัติการศึกษา

- ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัย  
บริหารธุรกิจและการบริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
ราชมงคลรัตนโกสินทร์
- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการ  
ตลาด (บร.บ.) INTER-TECH COLLEGE
- วุฒิบัตร วิศวกรรมป้องกันอัคคีภัย รุ่นที่ 15  
คณะวิศวกรรมศาสตร์ ม.เกษตรศาสตร์
- วุฒิบัตร นักบริหารงานบุคคลขั้นสูง รุ่น 3  
สำนักพัฒนามาตรฐานแรงงาน
- วุฒิบัตร ที่ปรึกษามาตรฐานแรงงานไทยมือ  
อาชีพ
- ประกาศนียบัตร “การเสริมสร้าง  
แรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ”  
กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน
- ประกาศนียบัตร ผู้ให้คำแนะนำ (Counselor)  
ทางธุรกิจ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
- ประกาศนียบัตร จากสถาบันจิตวิทยาและ  
พัฒนาบุคลิกภาพ จอห์น โรเบิร์ต พาวเวอร์

## ตำแหน่งปัจจุบัน

- กรรมการผู้จัดการ บจก. โก อินเตอร์ กรุ๊ป
- ที่ปรึกษาพัฒนามาตรฐานแรงงาน TLS 8001  
เลขทะเบียน C-TLS-124
- ที่ปรึกษาอาวุโส ส่วนงานทรัพยากรบุคคลและ  
ฝึกอบรม บริษัท เอชเจเค อินเตอร์ กรุ๊ป
- ที่ปรึกษาอาวุโส ส่วนงานการตลาดและสื่อสาร  
องค์กร บริษัท พี.ดี.วิลเลจ จำกัด
- อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน
- วิทยากรภาครัฐและเอกชนหลายแห่ง

## ประสบการณ์ทำงาน

- ที่ปรึกษาด้านการขาย การตลาด และการ  
บริการ หลายองค์กร
- ผู้จัดการทั่วไป บริษัท โตโยต้า ดีเยี่ยม จำกัด
- ผู้บริหารระดับสูงในภาคธุรกิจโรงแรม /  
รีสอร์ท ชื่นนำหลายแห่ง
- ผู้บริหารในภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์
- เจ้าหน้าที่ในภาคธุรกิจบริการ

## สิ่งที่ผู้เข้าอบรมจัดเตรียมไว้

โปรแกรม Zoom สำหรับผู้เข้าอบรม ลงไว้ในเครื่อง  
คอมพิวเตอร์ , Notebook หรือ Smartphone  
(โปรแกรม Zoom สามารถดาวน์โหลดฟรี ใช้งานฟรี  
ลงได้ทั้งใน Notebook และ Smartphone) หรือเข้า  
ใช้งานโดยตรงที่เวป <https://zoom.us/join>

## อัตราค่าธรรมเนียม

- อัตราค่าธรรมเนียมปกติ = 2,900.00 บาท/ท่าน (ยังไม่รวม VAT)
- กรณีชำระ ก่อนวันอบรมอย่างน้อย 3 วัน รับ  
ส่วนลด 5% จาก 2,900 บาท = 2,755 บาท/  
ท่าน (ยังไม่รวม VAT)

## อัตราค่าบริการดังกล่าวรวม

1. ไฟล์เอกสารประกอบการอบรมจัดส่งให้ทางอีเมล  
หรือทางไลน์ก่อนวันอบรม
2. วุฒิบัตรสำหรับผู้เข้าอบรมทุกท่าน จัดส่งให้หลัง  
วันอบรมทางไปรษณีย์



# ใบสมัครเข้าร่วมอบรม



ชื่อหลักสูตร .....

ชื่อผู้ติดต่อ .....

ชื่อบริษัท .....



สำนักงานใหญ่



สาขาที่.....

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี .....

ที่อยู่อก ใบกำกับภาษี .....

การชำระค่าอบรม



ชำระก่อนล่วงหน้าเพื่อรับส่วนลด 5%



ชำระอัตราปกติ

เบอร์โทรศัพท์ .....

อีเมล .....

รายชื่อ / ตำแหน่งงานผู้เข้าอบรม

1. ชื่อ—ชื่อสกุล ตำแหน่ง .....

2. ชื่อ—ชื่อสกุล ตำแหน่ง .....

3. ชื่อ—ชื่อสกุล ตำแหน่ง .....

4. ชื่อ—ชื่อสกุล ตำแหน่ง .....

การสำรองที่นั่ง

1. โทรศัพท์สำรองที่นั่ง ที่ โทร. : 02-7895644 กด 1 และ 095-3691591

2. ส่งใบสมัครมาที่ อีเมล : vickktraining@gmail.com

3. สมัครผ่านเว็บไซต์ [www.vickktraining.com](http://www.vickktraining.com)

4. สมัครผ่าน Line ID : @vickktraining

การชำระเงิน

โอนเงินหรือฝากเช็ค เข้าบัญชีธนาคาร ในนาม บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด บัญชีออมทรัพย์ ดังนี้

- ธนาคารกสิกรไทย สาขา ตลาดวงศกร สายไหม เลขที่บัญชี 049-1-34260-9
- ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา มินบุรี เลขที่บัญชี 109-243809-5

ผู้ถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย

บริษัท บุญเน บิสซิเนสชั่น จำกัด สำนักงานใหญ่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105549026812

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

กรุงเทพฯ 10230

