



ทักษะการให้บริการทางโทรศัพท์ Speak to Win Service by Phone

วิทยากร: ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

ปริญญาเอก การศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
ปริญญาโท การศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
ประสบการณ์ทำงาน ที่ปรึกษาอาวุโสด้านการพัฒนาบุคลากร/วิทยากร
บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด (พัฒนาบุคลากรมากกว่า 3,500 คน)
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาศักยภาพบุคคล / นักวิเคราะห์วางแผนระบบการฝึกอบรม
และการพัฒนาบุคลากร กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด

4 กรกฎาคม 2561

09.00 – 16.00 น.

**** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

ในยุคการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงเช่นนี้ **“บริการให้ลูกค้าประทับใจ”** เป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อการแข่งขันและรักษาลูกค้าไว้ การบริการให้ดีเลิศจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จึงเป็นอาวุธที่สำคัญในการสร้างความเป็นเลิศให้ธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการทางโทรศัพท์ ลูกค้าจะประทับใจหรือไม่ประทับใจ เริ่มต้นที่นี่!!!! สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ รวมทั้งผู้บริหาร คือ **จะบริการอย่างไรจึงจะเรียกว่า “Service Excellence”** หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้ผู้เข้าอบรม ได้รับความรู้ เทคนิคและประสบการณ์จริงในการเข้าใจลูกค้าและสร้างความประทับใจให้ดังลึกลงมากขึ้น ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างการบริการที่ดีเลิศให้กับลูกค้า โดยหนักแน่นในเรื่องคำพูดและน้ำเสียง เมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างประทับใจอย่างสัมฤทธิ์ผลได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตระหนักถึงความสำคัญและมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้โทรศัพท์ในธุรกิจ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการติดต่อสื่อสาร โดยใช้โทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้รับการอบรมฝึกทักษะใช้โทรศัพท์ในการบริการและสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กรได้อย่างดี

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. ทำไมจึงต้องเรียนรู้เกี่ยวกับโทรศัพท์
2. หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานเมื่อต้องใช้โทรศัพท์กับการให้บริการลูกค้า
3. การสื่อสารกับการบริการด้วยการใช้โทรศัพท์ในงานอย่างเป็นรูปธรรม
 - เตรียมพร้อมก่อนรับโทรศัพท์
 - กระบวนการติดต่อในการรับโทรศัพท์ลูกค้า
 - ติดตาม และทบทวนความเข้าใจลูกค้าก่อนจบสนทนา
 - ตรวจสอบความคาดหวังของลูกค้า

4. การวิเคราะห์ และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
5. 5 ขั้นตอนการบริการทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ
WORKSHOP_: ฝึกทักษะการให้บริการทางโทรศัพท์
 - การใช้โทรศัพท์แบบทั่วไป (Formal Approach Presentation)
 - การการใช้แบบมีความยุ่งยาก (Difficult Approach Situations)
6. เทคนิคการให้บริการทางโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจ
 - การใช้ถ้อยคำในการสนทนา
 - หลักเกณฑ์ และขั้นตอนในการพูด การฟังและการเจรจาโต้ตอบ
 - ข้อความ และน้ำเสียงที่ควรหลีกเลี่ยงเมื่อใช้โทรศัพท์
 - จิตวิทยาในการรับฟังคำบ่นของลูกค้า
7. ภาษาที่ต้องใช้ เพื่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการสนทนา (Customer Handling Situations)
8. การพัฒนาตนเองสำหรับการเป็นพนักงานให้บริการลูกค้าที่ดี
 - ทักษะการสื่อสาร (Communication)
 - การหว่านล้อมโน้มน้าว (Persuasiveness)
 - การสร้างความมั่นใจ (Confidence)
 - ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)
 - การสร้างมิตรภาพต่อการบริการ (Friendliness)
 - ความรู้ในตัวสินค้า (Product Knowledge)
 - ทักษะการขาย (Selling Skills)
9. สรุปประเด็น/คำถามแลกเปลี่ยนประสบการณ์/ปิดการสัมมนา

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 4 กรกฎาคม 2561					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	4,500.00	315.00	135.00	4,680.00	4,815.00
สมาชิก HIPO	4,300.00	301.00	129.00	4,472.00	4,601.00
พิเศษ! ชำระภายใน 19 มิถุนายน 2561 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	4,300.00	301.00	129.00	4,472.00	4,601.00
สมาชิก HIPO	4,000.00	280.00	120.00	4,160.00	4,280.00

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8
 ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบบของบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
2. ชำระด้วยเช็คส่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทสาวิณิจัย แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว



บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด
HIPO TRAINING & CONSULTANCY CO.,LTD.

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

โทรศัพท์: 02-615-4499, 02-615-4477-8

แฟกซ์: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2

เว็บไซต์: www.hipotraining.co.th

อีเมล: hipotraining@gmail.com

ไอดีไลน์: hipotraining

เฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOtraining

หลักสูตรอบรม,สัมมนา,งานบริการ,นักบริการ,ทักษะ,การให้บริการ,โทรศัพท์,ลูกค้าสัมพันธ์,รับมือลูกค้า,ดูแลลูกค้า,ตอบคำถามลูกค้า,Call Center,

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด 40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร: 0-26154499, 0-2615-4477-8 โทรสาร: 0-2615-4479 อีเมล: hipotraining@gmail.com, hipotraining@hotmail.com, info@hipotraining.com เว็บไซต์: www.hipotraining.co.th