

TRAINING OUTLINE

การรับโทรศัพท์และการประชาสัมพันธ์

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษฎาธาร

PRINCIPLES

ในยุคการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงเช่นนี้ “บริการให้ลูกค้าประทับใจ” เป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อการแข่งขันและรักษาลูกค้าไว้ การบริการให้ดีเลิศจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จึงเป็นอาวุธที่สำคัญในการสร้างความ เป็นเลิศให้ธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการจาก “การรับโทรศัพท์” ซึ่งถือว่าเป็นจุดแรกที่ลูกค้าสัมผัส ลูกค้าจะประทับใจหรือไม่ประทับใจ เริ่มต้นที่นี่!!!! สิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการที่ “ผู้รับโทรศัพท์” รวมทั้งผู้บริหารคือ จะบริการอย่างไรจึงจะเรียกว่า “Service Excellence” หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน

หลักสูตรนี้ จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้ผู้เข้าอบรม/ พนักงานที่ต้องให้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และ ประชาสัมพันธ์ ได้รับความรู้ เทคนิคและประสบการณ์จริงในการเข้าใจลูกค้าและสร้างความประทับใจให้ดังลึกลงมากขึ้น ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างการบริการที่ดีเลิศให้กับลูกค้า โดยหนักเน้นในเรื่องคำพูดและน้ำเสียง เมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านกรให้บริการอย่างประทับใจอย่าง สัมฤทธิ์ผลได้ด้วยตนเอง

OBJECTIVES

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการบริการให้โดนใจลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพจนถูกอกถูกใจลูกค้า
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

AREAS OF STUDY

1. การรับโทรศัพท์ ... นั้นสำคัญไฉน?
2. เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าที่ติดต่อทางโทรศัพท์
3. ลักษณะพิเศษของการรับโทรศัพท์ ที่จำเป็นต้องรู้
(9 วิธีสุดยอดเทคนิคการจัดการมนุษย์ เพื่อสร้างพลังใจอันแข็งแกร่งในการให้บริการ)

4. สูดยอดบริการให้โดนใจ/ประทับใจลูกค้า – ทักษะการฟัง และ น้ำเสียง (เน้นในเรื่องการฟังลูกค้าจบ และให้เข้าใจก่อนตอบไม่ assume คำถามและตอบไปแบบผิด ๆ
5. กิจกรรม Role Play “บริการอย่างเข้าอกเข้าใจลูกค้า”- ทางโทรศัพท์
(ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างดีเลิศ)
6. ****หัวข้อพิเศษ วิเคราะห์ลูกค้า เพื่อให้บริการอย่างเข้าอกเข้าใจ **เลือกแค่ลูกค้าอารมณ์ และ เหตุผล ลูกค้า ภาพใหญ่และรายละเอียด**
วิเคราะห์ ทำความเข้าใจประเภทลูกค้า และ การรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท
7. มารยาทในการใช้โทรศัพท์
(การรับสายโทรศัพท์ การวางสาย การโอนสาย การบันทึกข้อความ และ อื่นๆที่จำเป็นในการใช้โทรศัพท์ให้ ดีเลิศ)
8. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- 10.การจัดการข้อร้องเรียน ความไม่พอใจ และคำตำหนิจากลูกค้า -11.เทคนิคการเจรจาต่อรอง,การ ประนีประนอม,การทำให้ลูกค้าสงบ
11. การประเมินตนเอง
12. การประชาสัมพันธ์
- 13.สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่คุณผู้อบรมต้องการ

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

การติดต่อ: 02-615-4499, 0-2615-4477-8 hipotraining@hotmail.com, www.hipotraining.co.th