

## TRAINING OUTLINE

# หลักสูตร ยกระดับมาตรฐานการให้บริการของหัวหน้า Call Center

(Call Center Supervisor)

## วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษฎาธาร

### PRINCIPLES

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้ผู้เข้าอบรม/ ซุปเปอร์ไวเซอร์ของ Call Center ได้รับความรู้ เทคนิคและประสบการณ์จริงในการเข้าใจปัญหาต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน เพื่อเรียกความพอใจของลูกค้ากลับคืน รวมถึงสร้างภาวะผู้นำที่ดีให้เป็นที่ประจักษ์แก่สายตาลูกน้อง ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์ การเรียนรู้สไตล์ของตนในการเป็นหัวหน้า เมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอด ความรู้ด้านการให้บริการอย่างประทับใจอย่างสัมฤทธิ์ผลได้ด้วยตนเอง

### OBJECTIVES

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการและเทคนิคด้านการเป็นหัวหน้าชั้นยอดของ Call Center
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารการปฏิบัติงานด้าน Call Center การช่วยพนักงานแก้ปัญหาต่างๆ รวมถึงสร้างภาวะผู้นำที่ดีให้เป็นที่ประจักษ์แก่สายตาลูกน้อง
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

### AREAS OF STUDY

1. บทบาท และ หน้าที่หลักของการเป็นหัวหน้างาน: Supervisor (รวมถึงบทบาทการเชื่อมต่อนโยบายจากผู้บริหารสู่พนักงาน)
2. เทคนิคการเข้าใจลูกน้อง และ จิตวิทยาการปรับตัวของหัวหน้าเข้าหาลูกน้อง
3. เข้าใจลักษณะของงาน Call Center ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. การผลักดันปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขให้หมดสิ้น-กำหนดตารางการประชุม
5. การสร้างวัฒนธรรมให้ลูกน้องระบายนความเครียด
6. การสั่งงาน และ การสอนงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
7. กิจกรรม Workshop: การสอนงานอย่างได้ผลสำหรับงาน Call Center
8. การแก้ปัญหาต่าง ๆ ในระหว่างปฏิบัติงาน
9. การติดตามช่วยเหลือและทำให้คำแนะนำจากการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งลูกน้อง
10. การจูงใจ และ การชมเชย



11. การกล่าวตักเตือน
12. เรียนรู้สไตล์ตัวเองในการเป็นหัวหน้างาน
13. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่เราเข้าอบรมต้องการเรียนรู้

**หมายเหตุ** หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

การติดต่อ: 02-615-4499, 0-2615-4477-8 [hipotraining@hotmail.com](mailto:hipotraining@hotmail.com), [www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)