



Course outline

การบริหารศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ระดับมืออาชีพ

(Call Center Service)

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ ไพรัช วันสบดีไพศาล

Sale/Service/Management Consultant

“ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์คือแสงสว่าง

ที่จะส่องให้ลูกค้าเห็นถึงภาพลักษณ์ที่มีคุณภาพขององค์กร”

หลักการ/แนวความคิด

- ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ Call Center Service มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการให้บริการกับลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาผ่านทางโทรศัพท์ ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์เปรียบเสมือนส่วนกลางที่คอยรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ การแก้ไขปัญหาในรูปแบบต่างๆ การให้ข้อมูลต่างๆแก่ลูกค้า การรองรับอารมณ์ของลูกค้า จึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้เข้ารับการอบรม บริการต้องมีทักษะและเทคนิคต่อการแก้ปัญหาในหลากหลายรูปแบบที่เกิดขึ้นจากลูกค้า พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพของ ผู้เข้ารับการอบรม บริการให้เป็นมืออาชีพ เพื่อเปลี่ยนทุกปัญหาให้เป็นโอกาสที่แปรเปลี่ยนเป็นความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า
 - ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีการบริการระดับมืออาชีพจะช่วยให้องค์กรได้เปรียบคู่แข่งเป็นอย่างมาก ทั้งยังมัดใจลูกค้าให้ใช้สินค้าและบริการต่อไป และยังช่วยบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิดถึงคุณภาพของการให้บริการจากศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์อีกด้วย
 - หลักสูตรการบริหารศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ระดับมืออาชีพ จะช่วยพัฒนาทักษะการบริหารในเรื่องของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะให้กับทีมงานบริการทั้งระบบ ซึ่งให้เห็นถึงประโยชน์ที่ตัว ผู้เข้ารับการอบรมบริการและองค์กรจะได้รับ และยังช่วยสร้างทัศนคติที่ถูกต้องและยั่งยืนต่องานบริการในรูปแบบศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์
- “ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์คือที่พึ่งพิงของลูกค้า จงสร้างห้องพักที่พึงใจที่สุดให้ลูกค้านั่ง”

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เข้าใจถึงแก่นแท้ในการให้บริการและคุณภาพระดับมืออาชีพ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะในการบริหารทีมงานและยกระดับความเป็นมืออาชีพ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะบริหารในการแก้ไขปัญหาในรูปแบบต่างๆ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะบริหารในการซื้อร้องเรียนต่างๆ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะบริหารในการปรับแก้ความไม่พอใจจากลูกค้า

เนื้อหาหลักสูตร

- ★ เข้าใจบทบาทหน้าที่หลักของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ Call Center Service
- ★ หลักการควบคุมคุณภาพในการให้บริการของผู้เข้ารับการอบรมบริการ
- ★ กลยุทธ์สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้เข้ารับการอบรมบริการ และยกระดับขีดความสามารถของผู้เข้ารับการอบรมบริการ
- ★ เรียนรู้พฤติกรรมความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า
- ★ สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ
- ★ สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียน
- ★ ขั้นตอนการวางโครงสร้างระบบเพื่อจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ★ การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อหาเหตุแห่งความไม่พอใจ
- ★ การคัดแยกข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบรุนแรงมากที่สุด ไปจนถึงข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบรุนแรงน้อยสุด
- ★ เทคนิคการบริหารจัดการ ข้อร้องเรียน ความไม่พอใจ คำบ่น คำตำหนิจากลูกค้า
 - เสริมสร้างทักษะการฟังและสรุปประเด็นปัญหาของลูกค้า
 - ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆของลูกค้า
 - การรับมือกับปัญหาที่ยากและซับซ้อน
 - การรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำอีก
 - การรับมือกับปัญหาที่ไม่สามารถอธิบายเหตุผลที่แท้จริงให้กับลูกค้าได้
 - การรับมือกับปัญหาที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนและนอกเหนือจากมาตรฐานที่ระบุไว้
 - การรับมือกับลูกค้าที่โกรธ อารมณ์เสีย พูดย่อไม่รู้เรื่อง
 - เทคนิคการบริหารจัดการกับปัญหาและข้อผิดพลาดที่เกิดจากผู้เข้ารับการอบรมเอง
 - เทคนิคการรับความกดดันจากลูกค้าและการบริหารอารมณ์
 - เทคนิคการค้นหาความต้องการของลูกค้า
 - เทคนิคการปรับเสียงตามลักษณะของลูกค้า
 - เทคนิคการใช้กริยาท่าทางประกอบการสนทนากับลูกค้า
 - เทคนิคการเจรจาต่อรองกับลูกค้า
 - เทคนิคการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า

- ★ การบริหารทีมงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ Call Center Service Team ระดับมืออาชีพ
 - ขั้นตอนการบริหารทีมงานบริการ
 - เทคนิคการเลือกผู้เข้ารับการอบรมบริการให้เหมาะสม
 - เทคนิคการสอนงานให้เป็นงานเร็ว
 - เทคนิคการสร้างทัศนคติเชิงบวกให้ทีมงาน
 - เทคนิคการสร้างแรงจูงใจให้ทีมงาน
 - การบริหารอารมณ์ ความเครียดและแรงเสียดทานต่างๆของทีมงาน
 - ข้อควรระวังและหลุมพรางในการบริหารทีมงาน
- ★ กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร
- ★ Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
 - ให้โจทย์แสดงบทบาทเมื่อมีลูกค้าโทรเข้ามาร้องเรียน
 - แบ่งบทบาทเป็นลูกค้าที่มีข้อร้องเรียน (ระดมความคิดเพื่อร้องเรียน)
 - แบ่งบทบาทเป็นผู้รับข้อร้องเรียน (ระดมความคิดเพื่อรับมือกับข้อร้องเรียน)
 - ลูกค้านำเสนอข้อร้องเรียนต่อปัญหาที่สร้างความไม่พอใจ
 - ผู้รับข้อร้องเรียนนำเสนอและเทคนิคการจัดการข้อร้องเรียน
 - ผลลัพธ์ที่ได้คือ ลูกค้าต้องเกิดความพึงพอใจกลับไปทุกครั้ง
 - วิทยากรให้ผลลัพธ์ที่ได้ของเวิร์กช็อปนี้
- ★ สรุปเนื้อหาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์จากผู้เข้ารับการอบรม
- ★ ข้อคิดฝากให้กับผู้เข้ารับการอบรม เพื่อนำกลับไปฝึกปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

วิธีการ (ทฤษฎี 30% ปฏิบัติ 70%)

- ✓ การบรรยาย – สาธิต – ประสบการณ์
- ✓ เน้นให้มีส่วนร่วมคิดวิเคราะห์ เพื่อดึงศักยภาพของผู้เข้ารับการอบรมออกมา
- ✓ ระดมสมอง – กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ – เกมส์สอดแทรก – การแสดงบทบาทสมมติ

สไตล์การสอนของวิทยากร

- ✓ Psychology for motivated thinking (การใช้จิตวิทยาเพื่อกระตุ้นความคิด)
- ✓ Training interactive for leverage the real performance (การฝึกอบรมเชิงโต้ตอบสำหรับการใช้ประโยชน์จากการปฏิบัติจริง)
- ✓ Psychology (จิตวิทยา) และ Interactive (เชิงโต้ตอบ)

คือการนำจิตวิทยามาใช้ร่วมในการฝึกอบรม และกระตุ้นความคิด ของผู้เรียนอยู่ตลอดในเชิงโต้ตอบ แบบอินเตอร์แอคทีฟ

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ ผู้จัดการ
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ พนักงาน

