



Course outline

ทักษะหัวหน้างานกับการบริหารทีมลูกค้าสัมพันธ์

(หลักสูตร 1 วัน)

โดย

อาจารย์ ไพรัช วนัสบดีไพศาล

Sale/Service/Management Consultant

“บริหารภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างมีทักษะ”

หลักการ/แนวความคิด

- สำหรับผู้ที่กำลังจะก้าวขึ้นมาเป็นหัวหน้างาน เทคนิคและทักษะหลายประการของผู้ที่กำลังจะก้าวขึ้นมาเป็นหัวหน้างานนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเรียนรู้วิธีคิดสำหรับการเป็นหัวหน้างาน เรียนรู้หลักในการครองใจคน เรียนรู้หลักในการบริหารงานในส่วนต่างๆ รวมไปถึงการบริหารคนและเวลา มีเทคนิคและทักษะที่สำคัญที่หัวหน้างานจะละเลยไม่ได้ นั่นก็คือ การบริหารความคิดและอารมณ์ เพราะนี่คือหัวใจ สำคัญที่จะนำไปสู่การเป็นผู้นำที่มีความสามารถได้อย่างแท้จริงได้ และสามารถต่อยอดทักษะการบริหารงานในระดับที่สูงขึ้นในลำดับต่อไป
- ในการติดต่อสื่อสารและการประสานงาน เป็นศาสตร์สำคัญของผู้ที่จะมาเป็นหัวหน้างานต้องมี เพราะงานจะสำเร็จได้ ไม่ได้มีเราคนเดียว ทีมงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องรอบข้างนั้นมีความสำคัญที่หัวหน้างานจะต้องใช้ทักษะในการบริหารจัดการให้เกิดเป็นผลสัมฤทธิ์ขึ้นมา
- ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ Call Center Service มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการให้บริการกับลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาผ่านทางโทรศัพท์ ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์เปรียบเสมือนส่วนกลางที่คอยรับเรื่องราวเรียนต่างๆ การแก้ไขปัญหาในรูปแบบต่างๆ การให้ข้อมูลต่างๆแก่ลูกค้า การรองรับอารมณ์ของลูกค้า จึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งที่ ผู้เข้ารับการอบรม บริการต้องมีทักษะและเทคนิคต่อการแก้ปัญหาในหลากหลายรูปแบบที่เกิดขึ้นจากลูกค้า พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพของ ผู้เข้ารับการอบรม บริการให้ เป็นมืออาชีพ เพื่อเปลี่ยนทุกปัญหาให้เป็นโอกาสที่แปรเปลี่ยนเป็นความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า

- ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีการบริการระดับมืออาชีพจะช่วยให้องค์กรได้เปรียบคู่แข่งเป็นอย่างมาก ทั้งยังมีจิตใจลูกค้าให้ใช้สินค้าและบริการต่อไป และยังช่วยบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิดถึงคุณภาพของการให้บริการจากศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์อีกด้วย
- ดังนั้นพนักงานจึงจำเป็น ต้องเรียนรู้และเข้าใจเทคนิค ทักษะ ในการ เป็นหัวหน้างานเพื่อการบริหาร ทีมงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
“บริหารภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างมีทักษะ”

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีเทคนิคและทักษะของการเป็นหัวหน้างาน
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ปรับเปลี่ยนแนวคิดและทัศนคติสำหรับการเป็นหัวหน้างาน
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เข้าใจถึงแก่นแท้ในการให้บริการและคุณภาพระดับมืออาชีพ
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะในการบริหารทีมงานและยกระดับความเป็นมืออาชีพ

เนื้อหาหลักสูตร

วันที่หนึ่ง

- ★ วิเคราะห์การเป็นผู้นำของตนเอง
- ★ วิเคราะห์การมองผู้อื่นในแง่มุมต่างๆ
- ★ เรียนรู้บทบาทหน้าที่ของหัวหน้างาน
- ★ องค์ประกอบของการเป็นหัวหน้างาน
 - บริหารงาน
 - บริหารคน
 - บริหารตนเอง
 - บริหารความคิดและอารมณ์
- ★ คุณลักษณะสำคัญที่หัวหน้างานต้องมี
- ★ จิตวิทยาการสื่อสารสำหรับหัวหน้างาน
- ★ จิตวิทยาการวิเคราะห์คนสำหรับหัวหน้างาน
- ★ จิตวิทยาการประสานงานสำหรับหัวหน้างาน
- ★ การบริหารเวลาและงานประจำวันสำหรับหัวหน้างาน
- ★ การบริหารทีมงานสำหรับหัวหน้างาน
- ★ การพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นสำหรับหัวหน้างาน

- การรู้จักตรวจสอบตนเอง
 - การปรับเปลี่ยนนิสัยการทำงาน
 - การปรับทัศนคติเชิงบวก
 - การปรับปรุงผลงานแบบไม่รู้จบ
 - การสร้างแนวคิดและมุมมองใหม่ๆ
 - การสร้างแรงบันดาลใจ
 - การสร้างบรรยากาศแห่งความสุข
 - การติดตามและประเมินผลงาน
- ★ กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร
 - ★ Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
 - ★ สรุปเนื้อหาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์จากผู้เข้ารับการอบรม
 - ★ ข้อคิดฝากให้กับผู้เข้ารับการอบรม เพื่อนำกลับไปฝึกปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

วันที่สอง

- ★ เข้าใจบทบาทหน้าที่หลักของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ Call Center Service
- ★ หลักการควบคุมคุณภาพในการให้บริการของผู้เข้ารับการอบรมบริการ
- ★ กลยุทธ์สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้เข้ารับการอบรมบริการ และยกระดับขีดความสามารถของผู้เข้ารับการอบรมบริการ
- ★ เรียนรู้พฤติกรรมความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า
- ★ สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ
- ★ สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียน
- ★ ขั้นตอนการวางโครงสร้างระบบเพื่อจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ★ การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อหาเหตุแห่งความไม่พอใจ
- ★ การคัดแยกข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบรุนแรงมากที่สุด ไปจนถึงข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบรุนแรงน้อยสุด
- ★ เทคนิคการบริหารจัดการ ข้อร้องเรียน ความไม่พอใจ คำบ่น คำตำหนิจากลูกค้า
- ★ การบริหารทีมงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ Call Center Service Team ระดับมืออาชีพ
- ★ กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร
- ★ Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
- ★ 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 และกระตุ้นความคิดของผู้เรียนอยู่ตลอดในเชิงโต้ตอบแบบอินเตอร์แอคทีฟ

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ ผู้จัดการ
- ✓ หัวหน้างาน

