



หลักสูตร สูดยอดการบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Services by phone)

โดย อาจารย์ สูดนิชชา ชอบชัย
โค้ชและที่ปรึกษาสถาบันเอ็นเทรนนิ่ง

เปิดอบรม 4 กันยายน 2561 ระยะเวลา 1 วัน
สถานที่ โรงแรมไนกรุงเทพ

หลักการและแนวคิด

- ✔ การบริการที่ดีเป็นกลยุทธ์สำคัญขององค์กรที่มีมาตรฐานการแข่งขันเป็นสากล เพราะในยุคปัจจุบันเมื่อทุกอย่างเท่ากัน ย่อมต้องสร้างความได้เปรียบการแข่งขันที่โดดเด่นให้ลูกค้าประทับใจ Adult Learning พนักงานบริการทางโทรศัพท์ที่มีความสำคัญคือ ทัศนคติ คำพูดที่ผ่านไปยังปลายสาย โดยไม่เห็นหน้าตากันของคนสองฝ่าย จึงเป็นจินตนาการที่เกิดจากความเชื่อมั่นในพนักงาน และองค์กร จากประสบการณ์เดิมและประสบการณ์ใหม่ที่ได้พบจริง จากประเด็นสำคัญที่ลูกค้าให้ความสำคัญ
- ✔ การพัฒนาพนักงานบริการทางโทรศัพท์ ในด้านของทักษะ และเทคนิคต่างๆ ที่มีความสำคัญจึงมีความจำเป็นมาก เพราะเป็นพื้นฐานสำคัญในการบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ และไว้วางใจในองค์กรที่ผ่านการติดต่อ ประสานงานที่รวดเร็ว จนกลายเป็นประสบการณ์ดี ๆ ร่วมกับลูกค้า
- ✔ การบริการทางโทรศัพท์ที่มีมาตรฐานสามารถลดต้นทุนให้กับองค์กร และสร้างความประทับใจเกินความคาดหวังได้เป็นอย่างดี เพียงสร้างความเชื่อมั่น เชื่อวชาญ ในการทำงานตามกระบวนการ ยึดมั่นมาตรฐานของพนักงานคุณภาพ พร้อมทั้งสร้างความรู้สึกรู้อยู่ในคุณค่าของตัวเองสม่ำเสมอ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เรียนมีแนวคิดในการพัฒนาศักยภาพตัวเองกับการบริการทางโทรศัพท์แบบคุณภาพ
2. เพื่อให้ผู้เรียนสนุกกับการต่อยอดกระบวนการพูดคุยให้กลายเป็นเทคนิคในการเพิ่มยอดขาย
3. เพื่อให้ผู้เรียนเห็นประเด็นสำคัญของการเตรียมตัวและฝึกฝนอย่างเป็นระบบให้พร้อมมืออาชีพ
4. เพื่อให้ผู้เรียนมีกระบวนการพัฒนาตัวเองในสไลด์ที่เหมาะสมกับหลักการสอดคล้องมาตรฐาน

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโทร
0-2732-2345
0-2374-8638





รายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

✓ **สำรวจแนวคิดการทำงาน "การบริการกับลูกค้าทางโทรศัพท์"**

- ☑ คุณมีความคิดเห็นอย่างไร กับ "การบริการทางโทรศัพท์"
- ☑ คุณคิดว่าประโยชน์ของ "การบริการทางโทรศัพท์" คืออะไร?
- ☑ คุณมีเป้าหมายอย่างไรกับ "การบริการทางโทรศัพท์" ให้ประสบความสำเร็จ?

Workshop : สำรวจแนวคิด โปรแกรมชีวิตใหม่กับงานบริการทางโทรศัพท์

✓ **ประเด็นสำคัญของการบริการทางโทรศัพท์**

- ☑ ความหมาย ข้อควรปฏิบัติ และแนวคิดในการบริการที่ดีทางโทรศัพท์
- ☑ หลักการสำคัญในการทำงานบริการ กับพฤติกรรมของลูกค้าในการบริการทางโทรศัพท์
- ☑ อุปสรรคและแนวทางในการบริการด้วยหลักการทำงานของสมอง (อารมณ์และเหตุผล)
- ☑ น้ำเสียง คำพูด ท่าทาง ที่มีผลต่อความรู้สึกของลูกค้าปลายสาย

✓ **พัฒนาทักษะการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ**

- ☑ ทักษะความเข้าใจธรรมชาติของลูกค้า
- ☑ ทักษะการสื่อสารให้เกิดความประทับใจและสร้างความสอดคล้องกับพฤติกรรมลูกค้า
- ☑ ทักษะการบริหารบริหารเสน่ห์(จุดเด่น)เพื่อความขัดแย้งและลดข้อร้องเรียน
- ☑ ทักษะการบริหารความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ด้วยสูตร E+R=O

Workshop : สร้างเทคนิคการสื่อสารในสไตส์ตัวเองอย่างมืออาชีพ

✓ **เทคนิคการต่อยอดและเพิ่มยอดขายอย่างเหนือชั้น**

- ☑ การนำเสนออย่างสร้างสรรค์ ด้วยหลักการ Up-Selling และ Cross-Selling
- ☑ การเจรจาต่อรองอย่างสร้างสรรค์ และจูงใจผู้อื่นได้ดี
- ☑ การตอบคำถามในฐานะที่ปรึกษามืออาชีพ
- ☑ การสร้างคำถามกระตุ้นความต้องการของลูกค้า (ให้ใส่ใจและยอดขาย)
- ☑ การเปลี่ยนความขัดแย้งและข้อร้องเรียนให้เป็นยอดขาย
- ☑ การปิดการขายด้วยการเชื่อมโยงจากคีย์เวิร์ดสำคัญของลูกค้ากับสิ่งที่มี (แบบเนียนๆ)

Workshop : กรณีศึกษาการให้บริการทางโทรศัพท์ (Role Play-จำลองสถานการณ์)

✓ **คุณสมบัติ และแนวคิดในการเพิ่มคุณค่าให้เป็นพนักงานที่ประสบความสำเร็จ**

✓ **การบ้านสำหรับฝึกฝน**

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโทร
0-2732-2345
0-2374-8638

ENTRAINING
www.entrainning.net

แผนการฝึกอบรมแบบ
Adult Learning

โครงสร้างกระบวนการแบบ
Group Coaching

แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- ✔ การฝึกอบรมในรูปแบบของการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) ทำให้ผู้เรียนรู้สามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- ✔ การฝึกอบรมมีความหลากหลาย เพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
 - ☑ การบรรยาย : เน้นเนื้อหาที่ใกล้ตัว เพื่อให้ง่ายต่อการเรียนรู้
 - ☑ Work Shop : กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน
 - ☑ การนำเสนอ : เกิดการฝึกฝนการแสดงออกและทำงานเป็นทีม
 - ☑ การตอบคำถาม : จูงใจให้ผู้ฝึกอบรมได้คิด และแสดงความคิดเห็น
 - ☑ Role Playing : ทำให้เห็นสถานการณ์จริง โดยการแสดงแบบสมมติ
- ✔ กำหนดแนวทางให้ผู้เข้าฝึกอบรม ได้นำความรู้ที่ได้รับไปปรับเปลี่ยนตัวเองทั้งด้านความคิด ความรู้สึกและการกระทำ โดยการพัฒนาตัวเอง ด้วยการฝึกฝนจนกลายเป็นธรรมชาติ
- ✔ การบ้านที่เป็นเป้าหมาย สามารถนำไปจัดทำเป็นโครงการในแง่ส่วนบุคคล และ/หรือ ทีม ที่เหมาะสมตามที่ตัวเองเลือก
- ✔ วิทยากรทำหน้าที่เพียงผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ (Facilitator) ทำให้การพัฒนาเป็นไปตามธรรมชาติของผู้เรียนรู้นั้นๆ โดยการเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองด้วยตัวเอง

กำหนดการ

วันที่ **4 กันยายน 2561** เวลา 08.30 น. - 16.30 น.

ราคา 3,500 บาท

อบรมกับเรา EnTraining สิทธิในการลดหย่อนภาษี 200%

สถานที่ โรงแรม จัสมิน ซิตี้ สุขุมวิท23



เนื้อหาการฝึกอบรมแบบ
Adult Learning

โครงสร้างกระบวนการแบบ
Group Coaching

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโทร
0-2732-2345
0-2374-8638

ENTRAINING
www.enttraining.net

บริษัท เอ็นมาร์ก โซลูชั่น จำกัด 112 ซ.รามคำแหง 30/1 ถ.รามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

Profile วิทยากร

อาจารย์ สุณิษา ชอบชัย



ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี สาขาศิลปศาสตรบัณฑิต-โปรแกรมการจัดการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ MBA (Management) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประสบการณ์การทำงาน

- ปี พ.ศ. 2542 ผู้จัดการทีม Marketing Development บ.ซินโดมอิเล็กทรอนิกส์ อินดัสตรี จก.
- ปี พ.ศ. 2543 ผู้บริหารงานขายระบบไอทีสโตร์ บ.ซินโดมอิเล็กทรอนิกส์ อินดัสตรี จก.
- ปี พ.ศ. 2544 ผู้จัดการทีม Tele Marketing บ.ซินโดมอิเล็กทรอนิกส์ อินดัสตรี จก.
- ปี พ.ศ. 2545 ผู้จัดการสำนักบริหารกรรมการผู้จัดการ บ.ซินโดมอิเล็กทรอนิกส์ อินดัสตรี จก.
- ปี พ.ศ. 2548 ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายการตลาด บ.ซินโดมอิเล็กทรอนิกส์ อินดัสตรี จก.
- ปี พ.ศ. 2552 วิทยากร บริษัท เอ็นมาร์ก โซลูชั่น จำกัด

ผลงานด้านที่ปรึกษา (แบบ In House Group Coaching)

- บริษัท ดิจิตอลคอม จำกัด
- บริษัท เอ็นมาร์ก โซลูชั่น จำกัด
- บริษัท ซินโดม อิเล็กทรอนิกส์ อินดัสตรี จำกัด

ผลงานด้านการอบรม

- ปี 2551 เป็นวิทยากรบรรยายร่วมกับอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญทางด้าน การฝึกอบรมการพัฒนาทีมงานขาย การพัฒนาผู้บริหารงานขาย , การคิดเชิงกลยุทธ์ ของสถาบัน เอ็น เทรนนิ่ง
- ปี 2552 เป็นวิทยากรอบรม ที่มีความเชี่ยวชาญระบบงาน เทเลมาร์เก็ตติ้ง หลักสูตรสำหรับทีมงานและผู้บริหารระดับกลาง เช่น การทำงานแบบแนวคิดเชิงบวก บริหารทีมเวิร์ค และนักขายมืออาชีพ

หลักสูตรที่เชี่ยวชาญ

- คิดแบบ...นักขายเชิงรุก (Believe To Be...Pro Sales)
- สุดยอด เทคนิคการขายทางโทรศัพท์...ง่ายๆ แบบ ABCDE (Easy Process To Be ...Tele)
- เคล็ด (ไม่) ลับ ความสำเร็จ กับพลัง...การคิดเชิงบวก (Power To Be ...Positive Thinking)
- ทีม (สุด) เวิร์ค สำหรับคนยุคใหม่ (Me & We To Be ...Team Work)
- คิดอย่าง...ผู้นำ ทำอย่าง...ผู้เชี่ยวชาญ (Leader To Be ...Professional Leader)

ติดต่อ

Tel : 0-2732-2345



112 ซอยจามคำแหง (30/1) ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทรศัพท์ 0-2374-8638, 0-2732-2345 โทรสาร 0-2375-2347 Email : asst.entraining@gmail.com

แบบฟอร์มลงทะเบียน หลักสูตร “สุดยอดการบริการลูกค้าทางโทรศัพท์”

โดยอาจารย์ สุณิชา ซอบชัย

อบรมวันที่ 4 กันยายน 2561

วันที่ลงทะเบียน ____/____/____

บริษัท _____

ประเภทธุรกิจ / อุตสาหกรรม _____

ที่อยู่บริษัท _____

โทรศัพท์ _____ ต่อ _____ โทรสาร _____

ชื่อผู้ติดต่อ _____ E-mail: _____

รายชื่อผู้สมัครเข้าร่วมอบรม (กรุณากรอกข้อมูลให้ครบ)

1. ชื่อ-สกุล _____ ตำแหน่ง _____

โทรศัพท์ _____ E-mail _____

2. ชื่อ-สกุล _____ ตำแหน่ง _____

โทรศัพท์ _____ E-mail _____

3. ชื่อ-สกุล _____ ตำแหน่ง _____

โทรศัพท์ _____ E-mail _____

จำนวนผู้สมัคร _____ ท่าน รวมเป็นเงินสุทธิ _____ บาท

ค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียน ต่อท่าน

ท่านละ 3,500 บาท + ภาษี 7% = 3,745 บาท

กรณีสมัครในนามบริษัทหัก ณ ที่จ่าย 3 % เหลือยอดชำระ = 3,640 บาท

เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 0105542075125

บริษัท เอ็นมาร์ค โซลูชั่น จำกัด

112 ซอยรามคำแหง (30/1) ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

****ผู้ลงทะเบียนในนามบริษัท กรุณานำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายมายื่นในวันอบรม****

วิธีการชำระเงิน

1. เช็คสั่งจ่าย บริษัท เอ็นมาร์ค โซลูชั่น จำกัด หรือ EnMark Solution Co.,Ltd. หรือ

2. โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกสิกรไทย สาขาหัวหมาก เลขที่บัญชี 078-2-89212-6

3. แฟกซ์ไป Pay in ระบุชื่อหลักสูตร และชื่อบริษัท มาที่ 0-2375-2347