



Effective Call Center Coaching

วันที่ 17 ธันวาคม 2558 Gold Orchid Hotel

หลักสูตร 1 วัน

เวลา 09.00-16.00 น.

งานคอลเซ็นเตอร์ เป็นงานบริการผ่านสายโทรศัพท์ ซึ่งดูผิวเผินก็คงคิดว่าเป็นงานที่สบายนั่งอยู่ในห้องแอร์ มีหน้าจคอมพิวเตอร์ และHeadset แต่ความจริงแล้ว เป็นงานที่ต้องคอยสนองตอบอารมณ์และความต้องการของลูกค้าสูงมาก หากพนักงานรุ่นใหม่เข้ามาทำงานก็จะผิดหวังจากความคาดหวัง งานคอลเซ็นเตอร์ ที่เห็นนั่งหน้าสวย แต่ถอดมด จังส่งผลให้อัตราการลาออกสูงมาก หรือที่อยู่ก็ทนอยู่ ยิ่งที่จะส่งผลเสียต่อตัวพนักงานเองและธุรกิจอีกด้วย เพราะไม่เข้าใจความจริงของงานและไม่เข้าใจในศาสตร์ของพฤติกรรมลูกค้า ดังนั้น หากท่านคือหนึ่งในตำแหน่งหัวหน้างาน (Supervisor or Leader or Chief) ท่านก็คงเคยประสบกับปัญหาดังกล่าวเหล่านี้มาบ้างแล้ว สิ่งที่ทำทนายท่านอยู่ ก็คือ จะเทรนน้องๆคอลเซ็นเตอร์อย่างไร ให้อยู่ดี อยู่สนุกและอยู่อย่างมีศักดิ์ศรีด้วยความรักและเข้าใจในธุรกิจนี้

หลักสูตรการสอนงานแบบโค้ชที่มีประสิทธิภาพ (Effective Coaching) จึงวางกรอบการพัฒนาทักษะการสอนงานไว้ ดังนี้
วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม 1. เข้าใจในความหมายและความสำคัญของการเป็น “โค้ช” 2. มีทักษะต่างๆในการทำหน้าที่ของการเป็น “โค้ช” ที่มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะ

หัวข้อการฝึกอบรม

- เป้าประสงค์ของ Coach คืออะไร

•Continue = กิจกรรมต่อเนื่อง

Observe = การสังเกตการกระทำ

Affirm positive performance = การยืนยันจนกว่าผลงานจะดีขึ้น

Communication ideas for improvement = สื่อสารแนวคิด

ประสบการณ์เพื่อพัฒนาการ

Help till them satisfied = การช่วยเหลือจนเกิดความก้าวหน้าที่เขาพอใจ

- IDP Concept แนวทางการสอนงานคอลเซ็นเตอร์ 3 ลักษณะ

1. Immediately เป็นสถานการณ์ที่ปัจจุบันทันด่วน ปล่อยให้ผ่านไปเฉยๆไม่ได้ เพราะจะส่งผลเสียที่ต่อเนื่องเป็นลูกโซ่จากการตอบโต้ที่ไม่เหมาะสมของพนักงานคอลเซ็นเตอร์ เช่น การใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ การตอบที่ผิดเงื่อนไข หรือการใช้น้ำเสียงที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น
2. Daily เป็นสถานการณ์ปกติที่หัวหน้างาน/ซูเปอร์ไวเซอร์ทำหน้าที่ ทบทวน ชักซ้อม หรือย้ำสิ่งที่พนักงานคอลเซ็นเตอร์ต้องพูด ตอบ ถาม สรุปลให้ผู้บริหารอยู่เป็นประจำ เช่น เงื่อนไขเพิ่มเติม การเปลี่ยนระยะเวลาของโปรโมชัน หรือความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เป็นต้น
3. Pace to future เป็นการทดสอบศักยภาพจากการทำงานว่าเกิดการ พัฒนาการจนมีความพร้อมที่จะก้าวสู่หน้าที่ที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น หรือยัง โดยการสอนงานในลักษณะจำลองสถานการณ์จากการรวบรวม สถานการณ์ที่หัวหน้างานเคยประสบมา แล้วนำมาสอนผสมผสานกับการ ทดสอบพนักงานคอลเซ็นเตอร์ เพื่อประเมินความพร้อมให้สำหรับ ความก้าวหน้าในอนาคต

- ประเด็นที่ต้องสอนพนักงานคอลเซ็นเตอร์ให้สามารถทำงานได้ดี อยู่ทน และอยู่ดี

1. Attitude ทัศนคติ ประกอบด้วย

1.1. ธรรมชาติของงาน ต้องให้พนักงานคอลเซ็นเตอร์ เข้าใจธุรกิจให้ตรงกับโลกแห่งความเป็นจริงก่อน เช่น งานคอลเซ็นเตอร์เป็นงานที่ต้อง “รองรับอารมณ์ลูกค้า” “เป็นงานที่ทำดีก็แค่เสมอตัว” ไม่ใช่งานสบายสวยหรู ต้องผลักดันทำงานเป็นกะ

1.2. ธรรมชาติของลูกค้า ตั้งแต่ A-G และวิธีรับมือ ดังนี้

- Analytical Style ช่างวิเคราะห์ ลงรายละเอียด
- Bold Style อวดเบ่ง อ้างตำแหน่ง รู้จักคนในทุกระดับ
- Calm Style นิ่งๆ งามไม่ตอบ ไม่แสดงเจตจำนงที่ชัดเจน
- Doubt Style ชอบซักถาม ไม่ค่อยเชื่ออะไร
- Eagle Style พวกมั่นใจตนเอง ไม่ยอมรับผิด จินตนาการ ชอบท้าทาย
- Frustrate Style พวกท้องผูก หงุดหงิด ขี้โมโห
- Gangnam Style สนุกสนาน เฮฮา แต่คุยไม่เลิก

1.3. ธรรมชาติของตัวเอง พนักงานคอลเซ็นเตอร์ต้องรู้จักตัวเองว่า มีจุดอ่อนอะไร จะพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) อย่างไรให้สามารถทำงานคอลเซ็นเตอร์ได้ต่อไป

- หลักการของความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)

- แนวทางการคิดบวก (Positive Thinking)

- จิตวิทยาการควบคุมพฤติกรรมคู่สนทนา (Psychology of influence others)

- ช่วงวัย (Generation) กับกระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult Learning) ประยุกต์ใช้กับพนักงานคอลเซ็นเตอร์

1. คนวัย Gen Y ลักษณะเฉพาะกับวิธีการสอนของหัวหน้างาน
 2. คนวัย Gen X ลักษณะเฉพาะกับวิธีการสอนของหัวหน้างาน
 3. คนวัย Gen B ลักษณะเฉพาะกับวิธีการสอนของหัวหน้างาน
- C-a-I-I M-e Concept คือการสอนงานแบบโค้ชที่เป็นระบบ สำหรับงานคอลเซ็น

- ฝึกปฏิบัติการเป็นโค้ชสอนงาน (E-S-T-D)

- 1.อธิบาย (Explain) บอกวัตถุประสงค์ และความคาดหวังจากการสอน
- 2.แสดง (Show) ทำให้ดูตั้งแต่ต้นจนจบ โดยทำทีละขั้นทีละตอน
- 3.ร่วมกัน (Together) ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม โดยทำกิจกรรมนั้นด้วยกัน
- 4.ให้ทำ (DIY) ให้ผู้เรียนลองทำให้เราดูโดยลำพัง แต่มีเราดูและอยู่ข้างๆ

- การสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน (3V.3ส.)

- 1.สิ่งที่เห็น (Visual) ทำทาง ภาษากายของผู้เรียนที่สนใจ กำลังใจ ไตร่ตรอง มีคำถาม
- 2.เสียงที่ได้ยิน (Vocal) น้ำเสียงที่บ่งบอกถึงความเข้าใจ สงสัย ไม่มั่นใจ
- 3.สารที่สื่อออกมา (Verbal) ถ้อยคำ ภาษาที่สื่อออกมา เช่น “ช่วยทำให้ดูอีกที”

- หลักการให้ข้อมูลสะท้อนกลับ (Give Feedback)

- 1.เพื่อปรับปรุง (Corrective Feedback) โค้ชต้องพูดอะไร และต้องพูดอย่างไร
- 2.เพื่อสนับสนุน (Supportive Feedback) โค้ชต้องพูดอะไร และต้องพูดอย่างไร

- การฝึกปฏิบัติการโค้ชของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- การถาม ตอบ

สอบถามและสำรองที่

Tel: 085-9386299 ,02-4646524

Fax.02-9030080 ต่อ 4326

info@perfecttrainingandservice.com

www.perfecttrainingandservice.com

วิทยากร อาจารย์พรเทพ ลั่นหนาวี

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโอเอสเอส
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม บริษัท ยุคคอม จำกัด
- ออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด



อัตราค่าลงทะเบียน

Effective Call Center Coaching

ราคาปกติท่านละ 3,800 บาท + VAT 7% รวมเป็น 4,066 บาท

สมัครก่อนวันที่ 9 ธันวาคม 2558 **พิเศษ** ท่านละ 3,300 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

---- ราคานี้รวมเอกสารอบรม , อาหารว่าง และอาหารกลางวัน ตลอดหลักสูตร ----

- เฉพาะนิติบุคคลสามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ได้
- ใบเสร็จค่าลงทะเบียน สามารถนำไปบันทึกหักค่าใช้จ่ายทางบัญชีได้ 200 %

แบบฟอร์มลงทะเบียน

แบบฟอร์มสำหรับลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมสัมมนา

ชื่อหน่วยงาน / บริษัท.....

ที่อยู่บริษัท.....

1. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

2. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

3. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

โทรศัพท์ ต่อ โทรสาร

บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ที่อยู่ 16/54 แขวงสามยุค เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150

Tel. 02-4646524 Mobile. 085-9386299 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0735553003036

☐ เชื้อขีดคร่อมส่งจ่าย บริษัท เพอเฟกท์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

☐ โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขา พุทธมณฑล สาย 4 เลขที่บัญชี 391-211414-7

- การแจ้งยกเลิก: ผู้สมัครสามารถที่จะยกเลิกการเข้าอบรมได้ ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 10 วัน บริษัทฯ จะหักค่าธรรมเนียม ร้อยละ 15 ของค่าสมัคร และในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 7 วัน บริษัทฯ จะคืนเงินร้อยละ 50 ของค่าสมัคร นอกเหนือจากนี้แล้ว บริษัทฯ จะไม่คืนเงินใดๆ ทั้งสิ้น
- การจองมีผลเมื่อชำระเงินเรียบร้อยแล้วและโปรดפקซ์ใบ Pay-in เพื่อเป็นหลักฐานในการสำรองที่นั่ง