

หลักสูตร จิตวิทยาการให้บริการทางโทรศัพท์

วันที่ 27 สิงหาคม 2559 เวลา 9.00 น. – 16.00 น. ณ โรงแรมโกลด์ ออร์คิด แบนค็อก (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)

หลักการและเหตุผล

ในยุคการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงเช่นนี้ "บริการให้ลูกค้าประทับใจ" เป็นสิ่งที่จำเป็นมากต่อการแข่งขันและรักษาลูกค้าไว้ การบริการให้ดีเลิศจนสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จึงเป็นอาวุธที่สำคัญในการสร้างความเป็นเลิศให้ธุรกิจ ซึ่งการทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจ เริ่มต้นจากการนำจิตวิทยาประยุกต์ใช้ในการให้บริการทางโทรศัพท์ และสิ่งที่เป็นคำถามอยู่ในใจผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ รวมทั้งผู้บริหาร คือ จะบริการอย่างไรจึงจะเรียกว่า "Service Excellence" หลักสูตรนี้มีคำตอบให้กับผู้เข้าอบรมแน่นอน

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองให้ผู้เข้าอบรม ได้รับความรู้ เทคนิคและประสบการณ์จริงในการเข้าใจลูกค้าและสร้างความประทับใจให้ดังลึกมากขึ้น ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การสร้างการบริการที่ดีเลิศให้กับลูกค้า โดยหนักแน่นในเรื่องคำพูดและน้ำเสียง เมื่อจบการอบรมผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการให้บริการอย่างประทับใจอย่างสัมฤทธิ์ผลได้ด้วยตนเอง

เนื้อหาเวลา 09.00-16.00 น.

1. จิตวิทยาในการบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ นั้น สำคัญไฉน?
2. เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าที่ติดต่อทางโทรศัพท์
3. ลักษณะพิเศษของการบริการทางโทรศัพท์ ที่จำเป็นต้องรู้
(9 วิธีสุดยอดเทคนิคการจัดการมนุษย์ เพื่อสร้างพลังใจอันแข็งแกร่งในการให้บริการ)
4. สุดยอดบริการให้โดนใจ/ประทับใจลูกค้า - ทักษะการฟัง และ น้ำเสียง (เน้นในเรื่องการฟังลูกค้าจบ และให้เข้าใจก่อนตอบไม่ assume คำถามและตอบไปแบบผิดๆ
4.1 โทรศัพท์
5. กิจกรรม Role Play "บริการอย่างเข้าอกเข้าใจลูกค้า"- ทางโทรศัพท์
(ปฏิบัติ พร้อมให้เทคนิค / ความเห็นเพิ่มเติมจากวิทยากร เพื่อให้สามารถบริการได้อย่างดีเลิศ)
6. ****หัวข้อพิเศษ วิเคราะห์ลูกค้า เพื่อให้บริการอย่างเข้าอกเข้าใจ เลือกแค่ลูกค้าอารมณ์ และเหตุผล ลูกค้าภาพใหญ่และรายละเอียด วิเคราะห์ ทำความเข้าใจประเภทลูกค้า และการรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภท
7. ****หัวข้อพิเศษ ตัวอย่างคำพูดที่ควรใช้ในการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์
(คำพูดมาตรฐานในการให้บริการทางโทรศัพท์)
8. มารยาทในการใช้โทรศัพท์ (การรับสายโทรศัพท์ การวางสาย การโอนสาย การบันทึกข้อความ และ อื่นๆที่จำเป็นในการใช้โทรศัพท์ให้ดีเลิศ)
9. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
10. การจัดการข้อร้องเรียน ความไม่พอใจ และคำตำหนิจากลูกค้า - เทคนิคการเจรจาต่อรอง, การประนีประนอม, การทำให้ลูกค้าสงบลง
11. คุณสมบัติ บุคลิกภาพ EQ ผู้ให้บริการ - เรียนรู้เพื่อปรับปรุงตนเอง
12. สรุป คำถามและคำตอบ- เทคนิคเพิ่มเติมตามที่ผู้เข้าอบรมต้องการเรียนรู้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการ เทคนิค และจิตวิทยาด้านการบริการให้โดนใจลูกค้า โดยเน้นหนักในเรื่องคำพูดและน้ำเสียง
2. เพื่อสร้างมาตรฐานการบริการทางโทรศัพท์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนถูกอกถูกใจลูกค้า
4. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

อัตราค่าลงทะเบียน

หลักสูตร จิตวิทยาการให้บริการทางโทรศัพท์

ราคาปกติท่านละ 3,700 บาท + VAT 7% = 3,959 บาท

สมัครก่อนวันที่ 16 สิงหาคม 2559 เหลือเพียง! ท่านละ 3,200 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

- ราคานี้รวม เอกสารการอบรม / อาหารว่างและอาหารกลางวันตลอดหลักสูตร
- เฉพาะนิติบุคคลสามารถหักภาษี ณ ที่จ่าย 3% ได้
- ใบเสร็จค่าลงทะเบียน สามารถนำไปบันทึกหักค่าใช้จ่ายทางบัญชีได้ 200 %

แบบฟอร์มลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมสัมมนา

ชื่อบริษัท /หน่วยงาน.....

ที่อยู่บริษัท.....

1. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

2. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

3. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

4. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

5. ชื่อ..... ตำแหน่ง Email

โทรศัพท์ เบอร์ต่อ..... โทรสาร

บริษัท เพอเฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ที่อยู่ 16/54 แขวงสามเต่า เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150

Tel. 02-4646524 Mobile. 085-9386299

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0735553003036

เช็คขีดคร่อมสั่งจ่าย บริษัท เพอเฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

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