



Perfect Training & Service Co., Ltd.

บริษัท เพอร์เฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

หลักสูตร Professional Telesales

วันที่ 22 ตุลาคม 2562 เวลา 09.00 – 16.00 น.

ณ โรงแรมบุเลอวอร์ด โฮเทล สุขุมวิท 5

หลักการและเหตุผล

หลักสูตรนี้ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้พนักงานขาย พนักงานรับโทรศัพท์ (Telesales) หรือศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) และ ทีมขายทางโทรศัพท์ ได้เรียนรู้เทคนิคในการเข้าใจความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าที่ติดต่อผ่าน โทรศัพท์ ระดมสมองทำกิจกรรมประยุกต์การขายและการให้บริการผ่านโทรศัพท์อย่างเป็นระบบให้สามารถสร้างยอดขาย และ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ เมื่อจบการอบรม ผู้เข้าสัมมนาจะสามารถประยุกต์และต่อยอดความรู้ด้านการใช้โทรศัพท์ได้ด้วยตนเอง

เนื้อหาเวลา 09.00-16.00 น.

1. ความสำคัญของการสื่อสารทางโทรศัพท์
2. ความต้องการและพฤติกรรมโดดเด่นของลูกค้าในการใช้โทรศัพท์
3. ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการขายและการบริการทางโทรศัพท์
4. เทคนิคการให้บริการที่ประทับใจทางโทรศัพท์
 - รวมถึงทักษะการฟัง เน้นใน
5. เรื่องการฟังลูกค้าจบ และให้เข้าใจก่อนตอบไม่ทักท้วงคำถามและตอบไปแบบผิดๆ
6. กิจกรรม "บริการกระชับมิตรผ่านโทรศัพท์"
7. เทคนิคการขายให้น่าสนใจจนลูกค้าไม่ปฏิเสธการฟัง
8. เทคนิคการเตรียมตัวเพื่อขายและให้บริการอย่างมีจิตใจลูกค้า
9. เทคนิคการหาปัญหาและสิ่งที่ค้างคาใจลูกค้า
10. มารยาทและสิ่งที่ควรปฏิบัติ
11. ทักษะคิดและ EQ ของพนักงานที่ขายและให้บริการทางโทรศัพท์
12. กิจกรรม "ขายอย่างมีลูกล่อลูกชนผ่านโทรศัพท์"
13. การจัดการข้อร้องเรียน ความไม่พอใจ และคำตำหนิจากลูกค้า
 - เทคนิคการเจรจาต่อรอง, การประนีประนอม, การทำให้ลูกค้าสงบลง
14. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
15. สรุป คำถาม และ คำตอบ

วิทยากร

ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบหลักการ แนวคิดและเทคนิคด้านการขายและการให้บริการผ่านโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ทั้งในด้านยอดขายและการสร้างความพอใจให้ลูกค้า

Tel: 02-4646524 , 085-938-6299 Fax: 02-9030080 ต่อ 4326

E-Mail : info@perfecttrainingandservice.com www.perfecttrainingandservice.com

อัตราค่าลงทะเบียน

หลักสูตร Professional Telesales

ราคาปกติท่านละ 3,900 บาท + VAT 7% รวมเป็น 4,173 บาท
สมัครก่อนวันที่ 17 ตุลาคม 2562 เหลือเพียง! ท่านละ 3,400 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

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

ลงทะเบียนเพื่อเข้าร่วมสัมมนา

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

หมายเหตุ

บริษัท เพอร์เฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ที่อยู่ 16/54 แขวงสามยุค เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150

Tel. 02-4646524 Mobile. 085-9386299

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0735553003036

- ☐ เชื้อชีวิตคร่อมส่งจ่าย บริษัท เพอร์เฟกต์ เทรนนิ่ง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด
- ☐ โอนเงินเข้าบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารกสิกรไทย สาขา บางบอน เลขที่บัญชี 022-3-91431-4

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