



Course outline สุดยอดการบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Professional Customer Service By Phone)

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์สุมิชชา ชอบชัย

โค้ชและที่ปรึกษา

"บริการดี มีคุณค่า นำพาความเชื่อมั่น ผันเป็นความประทับใจ...สู่ลูกค้ายั่งยืน"

หลักการ/แนวความคิด

- ❖ ปัจจุบันนี้ต้นทุนสินค้าและบริการมีความใกล้เคียงกันมาก หากองค์กรไหนสามารถพัฒนาระบบงานบริการให้เป็นต้นทุนที่เพิ่มคุณค่าได้นั้น ย่อมเป็นความได้เปรียบทางธุรกิจที่ชัดเจนมาก
- ❖ ผลงานหรือตัวชี้วัดที่สำคัญในองค์กรที่เน้นการบริการเป็นกลยุทธ์หลักนั้น สิ่งหนึ่งที่สามารถเห็นได้ชัดเจนคือการซื้อซ้ำ หรือการแนะนำบอกต่อ
- ❖ ทักษะเป็นสิ่งสำคัญทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ หากเราสามารถปรับแนวความคิดให้กับพนักงานเราได้มากเท่าไร ส่งผลให้ลูกค้าได้รับทัศนคติที่ดีๆ อย่างที่เราคาดหวังอย่างไรกังวล
- ❖ การบริการที่ดีเป็นภาพลักษณ์สำคัญที่ทำให้องค์กรต่างๆ เน้นย้ำในการตอบโจทยความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ลูกค้าจึงจะได้รับความประทับใจ
- ❖ การบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ที่ดีนั้นส่งผลต่อความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าได้อย่างยอดเยี่ยม ที่สำคัญในด้านภายในองค์กรยังสามารถช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายโดยรวมได้อย่างชัดเจน

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อพัฒนาผู้เข้าอบรมให้มีใจรักตัวเองอย่างถูกวิธี ด้วยการเริ่มต้นที่ตัวเอง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเห็นภาพงานบริการขององค์กรในสเปคัลของตนเอง
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความมั่นใจในองค์กรและตนเองว่าสามารถสร้างความประทับใจได้ดีกว่า
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความภูมิใจในการบริการลูกค้าทางโทรศัพท์อย่างมีความสุข สนุกกับลูกค้า

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

🌸 สํารวจแนวคิดการทำงาน “การบริการลูกค้าทางโทรศัพท์” ของตนเอง

- ✦ เรามีความคิดเห็นอย่างไร กับอาชีพ “การบริการลูกค้าทางโทรศัพท์”
- ✦ เราคิดว่าประโยชน์ของ “การบริการลูกค้าทางโทรศัพท์” คืออะไร?
- ✦ เรามีเป้าหมายอย่างไรในการทำงาน “การบริการลูกค้าทางโทรศัพท์” ให้ประสบความสำเร็จ?
- ✦ หลุมพรางทางความคิดของเราเกี่ยวกับงานเป็นอย่างไร?

🌸 ทำความรู้จักธรรมชาติของงาน “การบริการลูกค้าทางโทรศัพท์” (Workshop) พร้อมโปรแกรมแนวคิดใหม่

- ✦ หลุมพรางทางความคิดของท่านต่องาน
- ✦ เทคนิคการเอาชนะหลุมพรางทางความคิดอย่างสร้างสรรค์
- ✦ อดีต ปัจจุบัน อนาคต กับทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน
- ✦ การเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาที่ดีกว่าด้วยวงจรพฤติกรรมของมนุษย์

🌸 หลักสำคัญ 5 ประการของงานบริการที่สร้างความประทับใจในการรับบริการ (กรณีศึกษา)

- ✦ ความพึงพอใจ (Satisfaction)
- ✦ ความพร้อม (Readiness)
- ✦ ความมีคุณค่า (Values)
- ✦ ความสนใจ (Interest)
- ✦ ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

🌸 สร้างคัมภีร์- ภาพลักษณ์งาน “การบริการลูกค้าทางโทรศัพท์” ขององค์กรด้วยตัวเราเอง (Role Playing-ละคร)

- ✦ ภาพงาน “การบริการลูกค้าทางโทรศัพท์” ในฝัน “ของทีม”
- ✦ ภาพงานบริการปัจจุบัน (ด้วยการระดมสมอง 5 รู้สำคัญ)
- ✦ แนวคิดสร้างคู่มือคำถามคำตอบที่พบบ่อยเบื้องต้น
- ✦ สิ่งที่เราอยากพัฒนาให้เป็นอย่างฝัน

🌸 สร้างโปรแกรมชีวิตใหม่ด้วยตัวคุณเอง

- ✦ คุณสมบัติของผู้ประสบความสำเร็จที่องค์กรต้องการ
- ✦ ความคาดหวัง และเป้าหมายในการฝึกฝนของท่าน

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ พนักงานขายและบริการ
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจทุกท่าน

แนวทางการอบรมของหลักสูตร

- ❁ การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ (Adult Learning) เพื่อให้สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที เพราะได้ดำเนินการคิดร่วมกันระหว่างการฝึกอบรมแล้ว
- ❁ การฝึกอบรม มีความหลากหลายเพื่อให้เกิดความสนุกสนานและเข้าใจง่าย
 - ▶ Adult Learning การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์
 - ▶ Ice break การละลายพฤติกรรมด้วยการรู้จัก ชื่นชมตัวเอง
 - ▶ Sharing การบรรยายเพื่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
 - ▶ Work Shop การสร้างความเข้าใจด้วยตัวเอง
 - ▶ Coaching การให้มุมมอง ใช้คำถาม เพื่อดึงศักยภาพของท่าน
 - ▶ Role Playing การจำลองสถานการณ์ให้เห็น/ฝึกจริง
 - ▶ Goal การมีเป้าหมายร่วมกันในการเรียนรู้/พัฒนาทีมงาน
- ❁ กำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรม นำความรู้ที่ได้รับไปฝึกฝนด้วยตัวเอง เพื่อให้เกิดการปฏิบัติซ้ำๆ จนกลายเป็นธรรมชาติ

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

- ❖ ภาพรวมของหลักสูตร
 - ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
 - ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่นด้วยตัวเอง
 - สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิดของตัวเอง
 - เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วนด้วยตัวเอง
- ❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส
 - กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
 - กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (อย่างไม่กังวล)
 - กระจกด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
 - กระตุ้นให้เกิดการทำทาบกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอ กล้าปรึกษาหัวหน้า และกล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ