



## Beyond to be the Professional Call Center

### พัฒนาศักยภาพสู่การเป็นพนักงาน Call Center มืออาชีพ

#### หลักการและเหตุผล

ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว เช่นในปัจจุบัน การแข่งขันสูงขึ้นตลอดเวลาทั้งด้าน ราคา คุณภาพสินค้า โกล้เข้าถึงจุดอึดมตัว พฤติกรรมลูกค้าก็เปลี่ยนไป ลูกค้าต้องการบริการที่ดีขึ้น และคาดหวังถึงการให้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ต้องการให้ตอบสนองรวดเร็ว และตรงใจอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ความคาดหวังเพิ่มสูงขึ้นอย่างน่าตกใจ ทำให้หลายธุรกิจที่ขาดการปรับตัว เผชิญกับภัยทางธุรกิจอย่างขาดการตั้งรับ เสียลูกค้าไปมากมายอย่างน่าเสียดาย

เมื่อปัจจัยกระทบประดังเข้ามามากมาย และ รุนแรงเช่นนี้ ค่าถามที่เกิดขึ้นกับผู้บริหาร และ เจ้าของกิจการ คือ มีกลยุทธ์ใดใหม่ ที่จะช่วยแก้ปัญหาเหล่านี้ ที่จะสื่อสารกับลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น ที่จะรู้ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และ ตอบสนองให้เกิดความคาดหวัง สร้างความประทับใจสูงสุด ทำให้ลูกค้าอยู่กับเราอย่างยาวนาน

#### *คำตอบ คือ การบริการที่ดี ผ่านทาง Call Center*

ฉะนั้น ในหลักสูตรนี้ จะมาช่วยท่านให้เห็นภาพว่า Call Center จะเป็น กลยุทธ์ที่สามารถช่วยธุรกิจของท่านได้อย่างไร ทำไมหลายองค์กรที่มี Call Center จึงเพิ่มรายได้ และสามารถสร้าง Brand Royalty ได้อย่างดีเยี่ยม แต่ทำไมอีกหลายองค์กรที่มี Call Center แล้ว กลับไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ ต่อองค์กรเหล่านั้น แล้วท่านจะประยุกต์ความสำเร็จขององค์กรอื่น มาเป็นความสำเร็จขององค์กรท่านได้อย่างไร

ผมเชื่อมั่นว่าหลักสูตรนี้จะเปี่ยมด้วยประโยชน์ และ ความสุขแก่ทุกท่าน เพราะเนื้อหาเต็มด้วยเคล็ดลับแห่งความสำเร็จในการทำธุรกิจ

*"ขอให้ทุกท่านประสบแต่ความสุข ความสำราญใจ และ ความโชคดีเทอญ"*



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •  
Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041  
E-Mail : [waiwit@MrWaiwit.com](mailto:waiwit@MrWaiwit.com) // [www.MrWaiwit.com](http://www.MrWaiwit.com)



## หัวข้ออบรม



- ความคาดหวังของลูกค้า : บันไดขั้นแรกสู่ความสำเร็จ
- สูตรแห่งความสำเร็จแห่งการให้บริการ
- ความจริง แห่งการบริการ
- Call Center : คำตอบในโลกธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ??
- มาตรฐานการให้บริการของ Call Center
- ทำไมต้องบริการลูกค้าให้ได้ตามมาตรฐาน
- บทบาทหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ Call Center
- การพัฒนาคุณภาพการบริการให้ได้ตามมาตรฐาน
- **Case Study :: ตัวอย่างองค์กรที่บริการได้เหนือมาตรฐาน**
- การรับฟังและบันทึก ให้ครบถ้วน
- เทคนิคการสร้างความสุขกับงานบริการลูกค้า
- การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- เคล็ดลับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจ
- การเป็นผู้ฟังที่ดี (Active Listener)
- น้ำเสียง – ภาษากาย อิทธิพลหลักของการสื่อสาร
- สร้างทัศนคติ "**ใจบริการ**" ในการทำงานด้านการให้บริการ
- สรุป คำถาม คำตอบ

**จุดเริ่มต้นของความสำเร็จในการบริการ คือ รักในงาน รักในองค์กร รักในสินค้า**





## แนวทางการสัมมนา

ผมจะมุ่งเน้นการสัมมนาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นผมจึงได้ออกแบบการฝึกอบรมให้มีองค์ประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้งการนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมีเกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม โดดดอบกันอยู่ตลอดเวลา และที่สำคัญที่สุด คือการให้กำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจ ให้เกิดความรู้สึกอยากเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

ผมจึงสามารถให้ความมั่นใจแก่ท่านได้ ว่าผู้เข้าอบรมจะเต็มเปี่ยมด้วยสาระ ความรู้ ความสนุกสนานต่อการเรียนรู้ รวมทั้งกำลังใจ แรงบันดาลใจที่วิทยากรได้สอดแทรกให้ตลอดการฝึกอบรม

## ผลที่ได้ คือ



- สร้างบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ มีความสนุกสนาน เป็นกันเอง กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก
- สร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้เข้าอบรม
- กระตุ้นให้พนักงานตอบคำถาม และ แสดงความคิดเห็น
- สอดแทรกบทเรียนการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย
- สอดแทรกบทเรียนของการให้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้าอบรม





## เกี่ยวกับ วิทยากร....

อ.ไววิทย์ แสงอสังการ หรืออีกชื่อหนึ่งที่คุณผู้อบรมมักเรียกอย่างคุ้นเคยว่า **อ.ไวท์** เป็นหนึ่งในผู้มีพรสวรรค์ในการสรรค์สร้างการฝึกอบรม สัมมนา ให้เป็นเรื่องสนุก ให้ผู้เข้าอบรมเปี่ยมด้วยความสุข กำลังใจ แรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นจุดกำเนิดแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาตลอดชีวิต

อ.ไวท์ ได้หันมาเป็นวิทยากรมืออาชีพ เมื่อ 10 ปีที่ผ่านมา และเป็นวิทยากรที่ทาสถิติ โดยได้ถูกรับเชิญให้ไปบรรยายกับองค์กรชั้นนำทั่วประเทศมาแล้วมากกว่า 1,000 บริษัท สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [www.MrWaiwit.com](http://www.MrWaiwit.com)

- วิทยากรรับเชิญหลายสถาบัน
- MD บ. Service Professional
- อดีตผู้บริหาร บ. Federal Express (FedEx)
- อดีตผู้บริหาร บ. AIS
- อดีตผู้บริหาร บ. Chevalier
- อดีตวิศวกรควบคุมการสื่อสารดาวเทียม

