

“Knowledge is no limited edition”

ทักษะสำคัญในการบริการลูกค้าทางโทรศัพท์

วันที่ 13 มกราคม 2561 เวลา 9.00 น. – 16.00 น.

ณ โรงแรม Gold Orchid Bangkok ถนนสุขุมวิท-วิภาวดี กรุงเทพฯ *สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง*

อาจารย์ปณิต ทองเสถียร

Promotion ต้อนรับปีใหม่

สมัคร 4 ท่าน ลดเหลือเพียงท่านละ 2,900 บาทเท่านั้น

วัตถุประสงค์

- ◆ ผู้เข้าอบรม เข้าใจถึงความสำคัญต่อการบริการและมีจิตบริการ
- ◆ ผู้เข้าอบรม สามารถทราบถึงเป้าหมายในการบริการที่ส่งผลต่อตนเองและองค์กร
- ◆ ผู้เข้าอบรม สามารถปฏิบัติได้ตามขั้นตอนพื้นฐานในการบริการทางโทรศัพท์
- ◆ ผู้เข้าอบรม สามารถทราบและปฏิบัติถึงเรื่องมารยาทในการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์
- ◆ ผู้เข้าอบรม สามารถทราบและปฏิบัติถึงการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นในการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์

ผู้ที่ควรเข้าอบรม

- + ผู้ที่ต้องมีการติดต่อ และให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์
- + Call Center Agent
- + หัวหน้างานระดับต้นที่ดูแล Call Center Agent

ประสบการณ์ก่อนหน้า

- + ประสบการณ์ด้านการบริการลูกค้าผ่าน โทรศัพท์
- + ประสบการณ์ให้บริการลูกค้าช่องทางอื่น ๆ

รูปแบบการอบรม

- + บรรยาย
- + ระดมสมอง
- + ฝึกปฏิบัติ

“Knowledge is no limited edition”

หัวข้อการสัมมนา

- 09.00 -09.30 - แนะนำวิทยากร
 - Ice Braking กิจกรรม Change Mindset ให้จับคู่และเปลี่ยนแปลงสิ่งที่อยู่ในร่างกาย 3 อย่างแล้วให้เพื่อนสังเกต 2 ครั้ง เพื่อให้ทราบถึงการสังเกตการณ์เปลี่ยนแปลงจากความเคยชิน
- 09.30-10.30 - ทฤษฎี Goal Setting กับการตั้งเป้าหมายในการบริการ เพื่อส่งผลประโยชน์กับตนเองและองค์กร
 - ทักษะคิดในการบริการ การมี Service Mind
- 10.30-10.45 - Break
- 10.45-12.00 - ความสำคัญของการบริการ ความหมาย ถอดคำศัพท์ S-E-R-V-I-C-E
 - Workshop แต่ละกลุ่ม ยกตัวอย่างพฤติกรรมที่แสดงถึงความหมายของคำว่า S-E-R-V-I-C-E
- 12.00-13.00 - Lunch
- 13.00-14.00 - ทักษะพื้นฐานของผู้ให้บริการ
 - ✓ ทักษะการฟัง
 - ✓ เทคนิคการถาม การใช้คำถามปลายเปิด/ปลายปิด
 - ✓ การอธิบาย
- 14.00-15.00 - มารยาทระหว่างกันสนทนา
 - ข้อควรระวังในการใช้โทรศัพท์
 - Script สำหรับการให้บริการ
 - ขั้นตอนการให้บริการทางโทรศัพท์
 - การรับซื้อร้องเรียนเบื้องต้น
- 15.00-16.00 - จับคู่ฝึก Roleplay
 - สรุป เนื้อหาการอบรม/ประเมินผลการอบรม

ระยะเวลา 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น.

ค่าใช้จ่ายในการอบรมทั้งหมดยกเว้นภาษีได้ 200 %

รวมค่าสถานที่ เอกสารประกอบการอบรม ค่าอาหารว่าง 2 มื้อ อาหารกลางวันและใบรับรองวุฒิบัตร

สถานภาพ	ค่าลงทะเบียน	ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7 %	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3 %	ราคาสุทธิ
ราคาปกติท่านละ	3,900	273	117	4,056
สมัคร 4 ท่าน ๆ ละ	2,900	203	87	3,016

รายละเอียดหลักสูตรอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ที่นี้ คลิก <http://www.hrdzenter.com/>



www.hrdzenter.com

E-mail : hrdzenter@gmail.com
Tel: 089-606-0444, 090-645-0992

“Knowledge is no limited edition”

สำรองที่นั่ง ติดต่อเพิ่มเติมได้ที่

คุณชนันท์ 0906450992 , 0896060444, Line : [hrdzenter](https://www.line.me/tv/hrdzenter)

www.hrdzenter.com ,E-mail : hrdzenter@gmail.com ,

www.facebook.com/hrdzenter , IG : [hrd_zenter](https://www.instagram.com/hrd_zenter)

วิธีการชำระเงิน

เช็คสั่งจ่ายในนาม บริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด

โอนเงินเข้าบัญชีนาม บริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด

>> ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซ็นทรัลพลาซาลาดพร้าว บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 206-237-1740

(กรุณาส่งสำเนาใบฝากเงิน พร้อมใบสมัครมายังบริษัทเพื่อยืนยันการชำระเงิน และใช้เป็นหลักฐานการสมัครทางอีเมล

: hrdzenter@gmail.com, Line : [hrdzenter](https://www.line.me/tv/hrdzenter)

(ผู้เข้าอบรมรับผิดชอบค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามจังหวัด)

ที่อยู่ในการออกเอกสารหัก ณ ที่จ่าย

ในนามบริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

เลขที่ 171/162 ซอยพุทธบูชา 39 แยก 1-1

แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 010 5555 113 021

การแจ้งยกเลิก: 1. ผู้สมัครสามารถที่จะยกเลิกการเข้าอบรมได้ ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 10 วัน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

2. กรณีที่ท่านแจ้งยกเลิกก่อนวันสัมมนา ก่อนวันงาน 1-7 วัน บริษัทฯ จะหักค่าธรรมเนียม ร้อยละ 30 ของค่าสมัคร

3. และในกรณีที่ท่านยกเลิกในวันสัมมนาหรือไม่มาตามที่ส่งใบสมัครมาแล้ว บริษัทฯ จะไม่คืนเงินใด ๆ ทั้งสิ้น หรือหากท่านยังไม่ชำระค่าสัมมนา ทางบริษัท ต้องขอเก็บค่าธรรมเนียมจำนวน 30 % ทันที

ต้องการจัดอบรมรูปแบบ In-house Training ภายในองค์กร

ติดต่อคุณจิ๋ว 090 645 0992, 089 606 0444, Line : [hrdzenter](https://www.line.me/tv/hrdzenter)

www.hrdzenter.com , E-mail : hrdzenter@gmail.com

บริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด (สนง.) เลขที่ 171/162 ซอยพุทธบูชา 39 แยก 1-1 แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140

HOTLINE : 089-606-0444, 090-6450992, 089-773-7091 :www.hrdzenter.com E-mail:hrdzenter@gmail.com, Line : [hrdzenter](https://www.line.me/tv/hrdzenter)