

Program Training for Call Center Agent

โครงการฝึกอบรมหลักสูตรเพิ่มประสิทธิภาพบริการผ่านสายโทรศัพท์ สำหรับ Call Center

หลักการและเหตุผล:

หากพูดถึง “การบริการ” ที่มีปริมาณการติดต่อมากที่สุดช่องทางหนึ่ง คงหนีไม่พ้น “การบริการ Call Center” เพราะเป็นช่องทางง่าย สะดวก รวดเร็วที่สุดในความรู้สึกของผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังมีความคาดหวังสูงมากในการได้รับบริการ แต่ในทางปฏิบัติมีปัญหาและความต้องการมากมายจากลูกค้า อีกทั้งผลิตภัณฑ์และบริการเสริมของบัตรเครดิตก็มีรายละเอียดหรือเงื่อนไขที่มากเช่นกัน ดังนั้น เพื่อให้ประสบการณ์และความคาดหวังที่ดีติดอยู่ในใจลูกค้ากลับไปด้วยความประทับใจ

ผู้ที่ทำงานบริการได้ดีมีประสิทธิภาพ ต้องมีสามสิ่งที่สำคัญ ประกอบด้วย ทักษะ ทักษะ และเทคนิคลีลา สังเกตเห็นความสำคัญและรักที่จะพัฒนาเรียนรู้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง ทางบริษัท KGS เล็งเห็นความสำคัญของพนักงาน Call Center จึงจัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตรเพิ่มประสิทธิภาพบริการผ่านสายโทรศัพท์ สำหรับพนักงาน Call Center ขึ้น

วัตถุประสงค์:

- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทักษะ เทคนิคและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน Call Center
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้วิธีการใช้เครื่องมือการสื่อสาร P-Q-R-S Technique ในการจัดการกับลูกค้าปกติและลูกค้าที่ยุ่งยาก

หัวข้อฝึกอบรม

- Competency ของพนักงาน Call Center ที่ต้องตระหนักรู้ คือ S-E-R-V-I-C-E
 1. Speed รวดเร็ว
 2. Enthusiasm กระตือรือร้น
 3. Reliable เชื่อถือได้
 4. Veto Not ห้ามโต้เถียงลูกค้า
 5. Intelligence of EQ. & IQ. ฉลาด มีไหวพริบปฏิภาณ
 6. Courtesy สุภาพ อ่อนน้อม
 7. Empathy เห็นอกเห็นใจผู้อื่น

**หมายเหตุ – ใช้หลักการ “Play & Learn” (เพลินและเรียนรู้) ให้เล่นเกม เพื่อให้พนักงาน Call Center เรียนรู้สนุกสนานและจดจำได้ นำไปปฏิบัติ



- **P-Q-R-S** อาวุธลับสำหรับงานบริการผ่านสายโทรศัพท์
 1. **Paraphrasing Technique** เทคนิคการถอดความหมายที่ลูกค้าพูดมา
 2. **Questioning Technique** เทคนิคการถามคำถาม เพื่อความแม่นยำในการตอบ หรือบอกข้อมูล
 3. **Reflective Response Technique** เทคนิคการสะท้อนความรู้สึกที่ท่านเห็นใจ เข้าใจในสถานการณ์ที่ลูกค้าเผชิญอยู่
 4. **Summarizing Technique** เทคนิคการสรุปประเด็นปัญหาหรือความต้องการ รวมทั้งสรุปสิ่งที่ลูกค้าได้รับข้อมูลไปปฏิบัติต่อ

**หมายเหตุ – ใช้หลักการ “Plaeng & Learn” (เพลินและเรียนรู้) ให้แสดงบทบาทสมมติ

เพื่อให้พนักงาน Call Center เรียนรู้อย่างสนุกสนานและจดจำได้ นำไปปฏิบัติ

- บทสนทนาทางโทรศัพท์ที่ทรงประสิทธิภาพ (Effective Tele Service Script)
 1. Magic Words & Killing Words
 2. Take Heat By H-E-A-R-T ขึ้นตอนรับมือกับสถานการณ์ร้อน
- บทสรุป **Hi-VIP** หัวใจในการปฏิบัติงานบริการ
 1. **Heterogeneous** รวดเร็วงานมีความยุ่งยาก ซับซ้อน จัดมาตรฐานยาก
 2. **Intangible** ยากต่อการสัมผัส รับรู้ของผู้ใช้บริการ
 3. **Variable** กวักแกว่ง มีความเปลี่ยนแปลง ไม่แน่นอนอยู่ตลอดเวลา
 4. **Inseparable** แบ่งแยกลำบากระหว่างระบบ ผลิตภัณฑ์ หรือผู้ให้บริการ
 5. **Perishable** กักเก็บปริมาณ เวลาไม่ได้

วิธีการฝึกอบรม:

- บรรยายนำ กิจกรรม เกม ถกอภิปราย และบทบาทสมมติฝึกปฏิบัติ (Workshop & Roleplay)

ระยะเวลาการฝึกอบรม:

- 1 วัน

กลุ่มเป้าหมาย/จำนวนผู้เข้าอบรม:

- พนักงาน Call Center จำนวน 30 คน

การติดต่อ

คุณอรัญญา ชัยเดชสุริยะ (ตุ้ม) 086-8929330 , 086-6183752

Training Manager

Professional Training Solution Ltd. Partnership

In-house Training

Tel 02-1753330 , 086-6183752

Email aranya.chaidejsuriya@gmail.com