



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

หลักสูตรการพัฒนาทักษะการให้บริการและเพิ่มยอดขายทางโทรศัพท์

(หลักสูตร 1 วัน)

อาจารย์สุณิชา ขอบชัย

วิทยากร ที่ปรึกษาและโค้ชพัฒนาศักยภาพ

"บริการทางโทรศัพท์ กระชับ ประทับใจ ได้ยอดขายเพิ่มสบายๆ"

หลักการ/แนวความคิด

- ★ การบริการที่ดีเป็นกลยุทธ์สำคัญขององค์กรที่มีมาตรฐานการแข่งขันเป็นสากล เพราะในยุคปัจจุบันเมื่อทุกอย่างเท่ากันย่อมต้องสร้างความได้เปรียบการแข่งขันที่โดดเด่นให้ลูกค้าประทับใจ
- ★ พนักงานบริการทางโทรศัพท์ที่มีความสำคัญคือ ทักษะการสื่อสารที่ผ่านไปยังปลายสาย โดยไม่เห็นหน้าตากันของคนสองฝ่าย จึงเป็นจินตนาการที่เกิดจากความเชื่อมั่นในพนักงานและองค์กรจากประสบการณ์เดิมและประสบการณ์ใหม่ที่ได้พบจริงจากประเด็นสำคัญที่ลูกค้าให้ความสำคัญ
- ★ การพัฒนาพนักงานบริการทางโทรศัพท์ ในด้านของทักษะ และเทคนิคต่างๆ ที่มีความสำคัญจึงมีความจำเป็นมาก เพราะเป็นพื้นฐานสำคัญในการบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ และไว้วางใจในองค์กรที่ผ่านการติดต่อ ประสานงานที่รวดเร็ว จนกลายเป็นประสบการณ์ดี ๆ ร่วมกับลูกค้า
- ★ การบริการทางโทรศัพท์ที่มีมาตรฐานสามารถลดต้นทุนให้กับองค์กร และสร้างความประทับใจเกินความคาดหวังได้เป็นอย่างดีเพียงสร้างความเชื่อมั่น เชื่อวชาญ ในการทำงานตามกระบวนการ ยึดมั่นมาตรฐานของพนักงานคุณภาพ พร้อมทั้งสร้างความรู้สึกภูมิใจในคุณค่าของตัวเองสม่ำเสมอ

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อให้ผู้เรียนมีแนวคิดในการพัฒนาศักยภาพตัวเองกับการบริการทางโทรศัพท์แบบคุณภาพ
2. เพื่อให้ผู้เรียนสนุกกับการต่อขอครบวงจรพูดคุยให้กลายเป็นเทคนิคในการเพิ่มยอดขาย
3. เพื่อให้ผู้เรียนเห็นประเด็นสำคัญของการเตรียมตัวและฝึกฝนอย่างเป็นระบบให้ป็นมืออาชีพ
4. เพื่อให้ผู้เรียนมีกระบวนการพัฒนาตัวเองในสไตล์ที่เหมาะสมกับหลักการสอดคล้องมาตรฐาน



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

เนื้อหาของหลักสูตร (Course Outline)

สำรวจแนวคิดการทำงาน “การบริการกับลูกค้าทางโทรศัพท์”

- ❖ คุณมีความคิดเห็นอย่างไร กับ “การบริการทางโทรศัพท์”
- ❖ คุณคิดว่าประโยชน์ของ “การบริการทางโทรศัพท์” คืออะไร?
- ❖ คุณมีเป้าหมายอย่างไรกับ “การบริการทางโทรศัพท์” ให้ประสบความสำเร็จ?

Workshop : สำรวจแนวคิด โปรแกรมชีวิตใหม่กับงานบริการทางโทรศัพท์

ประเด็นสำคัญของการบริการทางโทรศัพท์

- ❖ ความหมาย ข้อควรปฏิบัติ และแนวคิดในการบริการที่ดีทางโทรศัพท์
- ❖ หลักการสำคัญในการทำงานบริการ กับพฤติกรรมของลูกค้าในการบริการทางโทรศัพท์
- ❖ อุปสรรคและแนวทางในการบริการด้วยหลักการทำงานของสมอง (อารมณ์และเหตุผล)
- ❖ น้ำเสียง คำพูด ท่าทาง ที่มีผลต่อความรู้สึกของลูกค้าปลายสาย

พัฒนาทักษะการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

- ❖ ทักษะความเข้าใจธรรมชาติของลูกค้า
- ❖ ทักษะการสื่อสารให้เกิดความประทับใจและสร้างความสอดคล้องกับพฤติกรรมลูกค้า
- ❖ ทักษะการบริหารบริหารเสน่ห์(จุดเด่น)เพื่อความขัดแย้งและลดข้อร้องเรียน
- ❖ ทักษะการบริหารความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ด้วยสูตร $E+R=O$

Workshop : สร้างเทคนิคการสื่อสารในสไตล์ตัวเองอย่างมืออาชีพ

เทคนิคการต่อยอดและเพิ่มยอดขายอย่างเหนือชั้น

- ❖ การนำเสนออย่างสร้างสรรค์ ด้วยหลักการ Up-Selling และ Cross-Selling
- ❖ การเจรจาต่อรองอย่างสร้างสรรค์ และจูงใจผู้อื่นได้ดี
- ❖ การตอบคำถามในฐานะที่ปรึกษามืออาชีพ
- ❖ การสร้างคำถามกระตุ้นความต้องการของลูกค้า (ให้ได้ใจและยอดขาย)
- ❖ การเปลี่ยนความขัดแย้งและข้อร้องเรียนให้เป็นยอดขาย
- ❖ การปิดการขายด้วยการเชื่อมโยงจากศักยภาพของลูกค้ากับสิ่งที่มี (แบบเนียนๆ)

Workshop : กรณีศึกษาการให้บริการทางโทรศัพท์ (Role Play-จำลองสถานการณ์)



062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

🌸 คุณสมบัติ และแนวคิดในการเพิ่มคุณค่าให้เป็นพนักงานที่ประสบความสำเร็จ

🌸 การบ้านสำหรับฝึกฝน

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

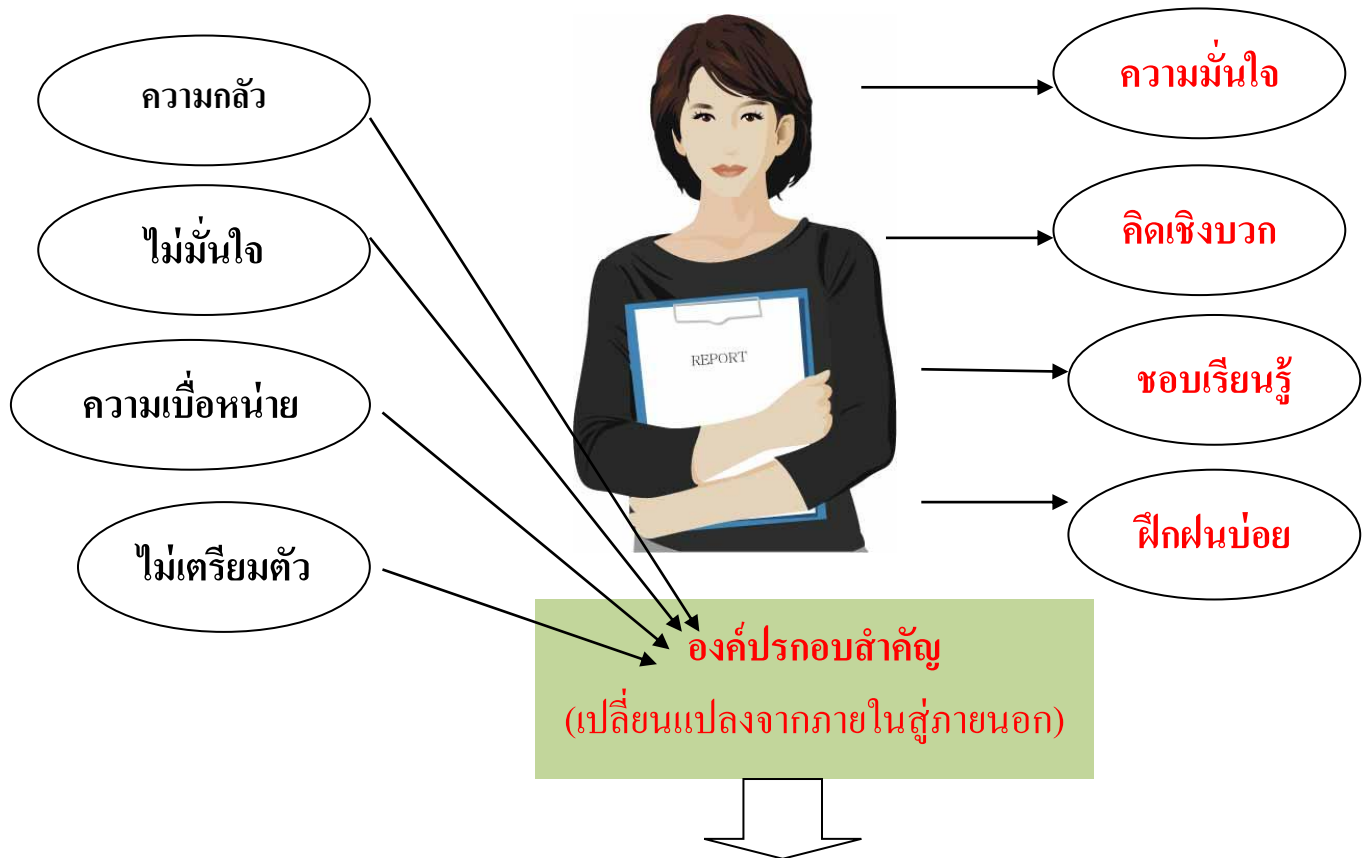
- ✓ พนักงาน พนักงานขายและทีมบริการที่ใช้โทรศัพท์
- ✓ หัวหน้าที่มีการติดต่อทางโทรศัพท์

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

กรอบความคิดของหลักสูตร

ฉันเป็นมืออาชีพ



การสื่อสารดี การประสานงานเยี่ยม เปี่ยมประสิทธิภาพ

“พนักงานที่องค์กรต้องการ”





062-659-9545, 083-645-4949



PP Learning สถาบันฝึกอบรม



cs.pplearning@gmail.com,
info.pplearning@gmail.com



www.pplearning.com

รายละเอียดและเทคนิคที่อาจารย์ใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม

❖ ภาพรวมของหลักสูตร

- ทำให้รักสนุกกับงาน และทำงานด้วยใจรัก เพื่อตัวเอง
- ทำให้ตระหนักถึงกระบวนการทำงานอย่างเชื่อมั่นด้วยตัวเอง
- สร้างระบบการทำงานด้วยแนวความคิดของตัวเอง
- เน้นการทำงานพื้นฐานให้ครบถ้วนด้วยตัวเอง

❖ ประเด็นที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในคลาส

- กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตัวเอง
- กระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (อย่างไม่กังวล)
- กระทบด้วยกรณีศึกษาใกล้ตัวมาช่วยกัน Workshop
- กระตุ้นให้เกิดการทำทายกับกระบวนการนำไปฝึกฝน เช่น การกล้าเขียนแผน กล้านำเสนอกล้าปรึกษาหัวหน้า และ กล้าลงมือทำ สำคัญสุดกล้ายอมรับผลของการกระทำ