

หลักสูตร Service Quality for Call Center

การยกระดับงานบริการที่เหนือชั้น
ของ Call Center

“Call Center เปรียบเสมือนหน้าต่างขององค์กรที่ลูกค้าสามารถเข้าหาได้ง่ายที่สุด ด้วยความคาดหวังว่าจะได้รับบริการในสิ่งที่ต้องการ และประทับใจในการให้บริการนั้นๆ องค์กรจึงต้องหากยุทธ์ และสร้างสรรค์ระบบการให้บริการของ “Call Center” ให้มีประสิทธิภาพ และแข็งแกร่ง

หลักสูตรนี้จะส่งเสริมให้บุคลากร มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของการประเมินติดตามผลการบริการอย่างเป็นระบบที่สากลยอมรับ ”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจความหมายที่แท้จริงของคำว่า “ลูกค้ากับงานบริการ”
2. เพื่อให้เข้าใจว่าทุกครั้งที่มีการติดต่อจากลูกค้าความคาดหวังมาพร้อมกับลูกค้า
3. เพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการทางโทรศัพท์ระดับมืออาชีพ



เนื้อหาหลักสูตร

- ลูกค้าคือใคร : Who is your customer?
- ความคาดหวังของลูกค้าเป็นอย่างไร : Customer Expectation
- การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในงาน Call Center : Why CRM today?
- ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการข้อร้องเรียนให้ลูกค้าประทับใจ : Key to success
- เทคนิคการสร้างทีมงาน Call Center ให้แข็งแกร่ง (Team Work)
- แรงจูงใจให้พนักงาน Call Center มีใจรักในงานของตนเอง
- การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อมุ่งผลในงานขายและบริการ
- การให้บริการอย่างเหนือชั้นของ Call Center ทำอย่างไร?
- วิธีการเป็นที่ปรึกษา ช่วยเหลือและดูแลลูกค้า
- เทคนิคการแก้ไข ข้อร้องเรียนของลูกค้าแต่ละประเภท
- วิธีการ Handle ลูกค้าให้เกิดความประทับใจ
- การทำ Redesign เพื่อให้การติดต่อสะดวกรวดเร็วแบบ “ ลัด สั้น ย่อ ”
- CRM ใน Call Center
- Up sale & Cross Sale by Call Center
- เทคนิคการสร้างรายได้ให้กับ Call Center

Course References

- 2004 Global Call Centers: Achieving Outstanding Customer Service Across Cultures and Time Zones , Nicholas Brealey Publishing
- 2000 Call Center Benchmarking (Deciding If Good Is Enough), Purdue University Press
- 1999 Call Center Management on Fast Forward: Succeeding in Today's Dynamic Inbound Environment, Call Center Press

รูปแบบการอบรมสัมมนา

- ☑ USSYAY
- ☑ Workshop
- ☑ ชม VDO
- ☑ Case Study จากองค์กรที่ประสบความสำเร็จ

กลุ่มผู้เข้าอบรมสัมมนา

- ☑ เจ้าหน้าที่ Call Center
- ☑ หัวหน้างาน
- ☑ พนักงานรับโทรศัพท์

ระยะเวลา

9:00 น.- 16:00 น.
(1 วัน)



Impression

The Impression Consultant Co.,Ltd.
TEL. 02-921-7291 Fax : 02-9217921
Call center : 085-5027921 E-mail : imp@impressionconsult.com
www.impressionconsult.com