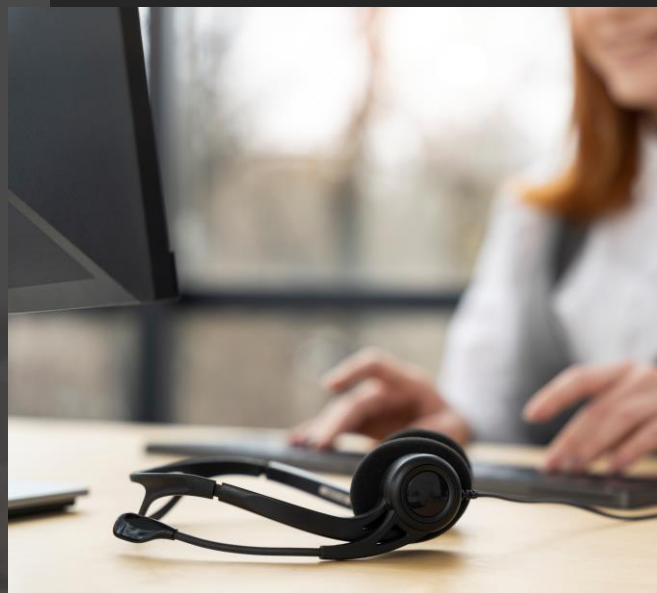


EFFECTIVE CALL CENTER



CALL CENTER

TOPIC OF CONTENTS



1. การรับสายโทรศัพท์แบบมืออาชีพ



2. ขั้นตอนการให้บริการอย่างมืออาชีพ



3. การพัฒนาทักษะการสื่อสาร
อย่างมีประสิทธิภาพ

บทบาทและหน้าที่ของ Call Center

งาน Call Center เป็นงานบริการลูกค้าที่มีความสำคัญต่อองค์กรด้านการเก็บ Feedback จากลูกค้า, การเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ และการแก้ปัญหาจากการบริการของลูกค้า ซึ่งสามารถแยกประเภทได้ดังนี้

การบริการเชิงรุก

การขายสินค้าทางโทรศัพท์ การสำรวจข้อมูลผู้บริโภคและการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า

การบริการเชิงรับ

การให้บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการต่างๆ (Customer Service) ให้บริการคำแนะนำและแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์ (Technical support) รับคำสั่งซื้อและการบริการต่างๆ (Order Taking)

บทบาทและหน้าที่

บทบาท

สิ่งที่แสดงออกตามที่ได้รับมอบหมาย

หน้าที่

สิ่งที่ปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย

บทบาทและหน้าที่

สำคัญ // ไม่ทำก็ได้

CALL CENTER MANNER

หน้าที่หลักๆ คือ การดูแลการรับสายโทรเข้า
โทรออก ให้บริการและให้ข้อมูลกับลูกค้า ตอบข้อซักถาม
จัดการข้อร้องเรียน คอยให้บริการข้อมูลข่าวสาร
รวมถึงการทำรายการทางธุรกิจต่างๆ

Physical : สื่อสารให้ประทับใจลูกค้า

Manner of Service , Attractive of speech

1. น้ำเสียงไพเราะ เต็มใจให้บริการ
2. อักขระ ควบกกล้า ชัดเจน
3. ไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย
4. ไม่พูดแทรกหรือขัดจังหวะคู่สนทนา
5. จังหวะการพูดไม่เร็วหรือช้าเกินไป
6. น้ำเสียงและคำพูดสร้างความเชื่อมั่น
7. ควบคumnน้ำเสียง และอารมณ์ได้ตลอดการสนทนา

การพูด

ใคร ๆ ก็พูดได้ แต่ไม่ใช่ทุกคนที่จะพูดแล้วดูน่าดึงดูดทำให้คนอยากฟังและฟังจนจบ ในการทำงานจำเป็นต้องสื่อสารโดยใช้วิธีการพูดในสถานการณ์ต่าง ๆ มากมายเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นการนำเสนองาน การขาย การเจรจาต่อรอง ย่อมมีมีส่วนสำคัญมาจากการพูดทั้งนั้น





คำต้องห้าม สำหรับงานอย่างเรา!!

- ใจเย็น ๆ ค่ะ
- น่าจะ....
- ทำไมคะ
- ไม่ทราบ....

ขั้นตอนการให้บริการอย่างมืออาชีพ

Greeting : ทักทายสร้างความสัมพันธ์



Asking : การสอบถามความต้องการ



Ending : การปิดสนทนา Magic word การสร้างสัมพันธ์เชิงบวก

Greeting : ทักทายสร้างความสัมพันธ์

รับโทรศัพท์ตามมาตรฐานขององค์กร

1. ทักทาย
2. ชื่อองค์กร
3. ชื่อผู้รับสาย

*เตรียมกระดาดฯ ปากกา จดบันทึกใจความสำคัญระหว่างการสนทนาและทวน

สวัสดีค่ะ/ครับ ชื่อองค์กร..... ดิฉัน/ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

Asking : การสอบถามความต้องการ

1. ขอรบายชื่อลูกค้า
2. สอบถามความต้องการของลูกค้า
3. Interaction กับลูกค้า

*ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกขณะลูกค้าตอบคำถาม

- ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครคะ/ครับ
- วันนี้คุณ..... ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ

Ending : การปิดสนทนา Magic word การสร้างสัมพันธ์เชิงบวก

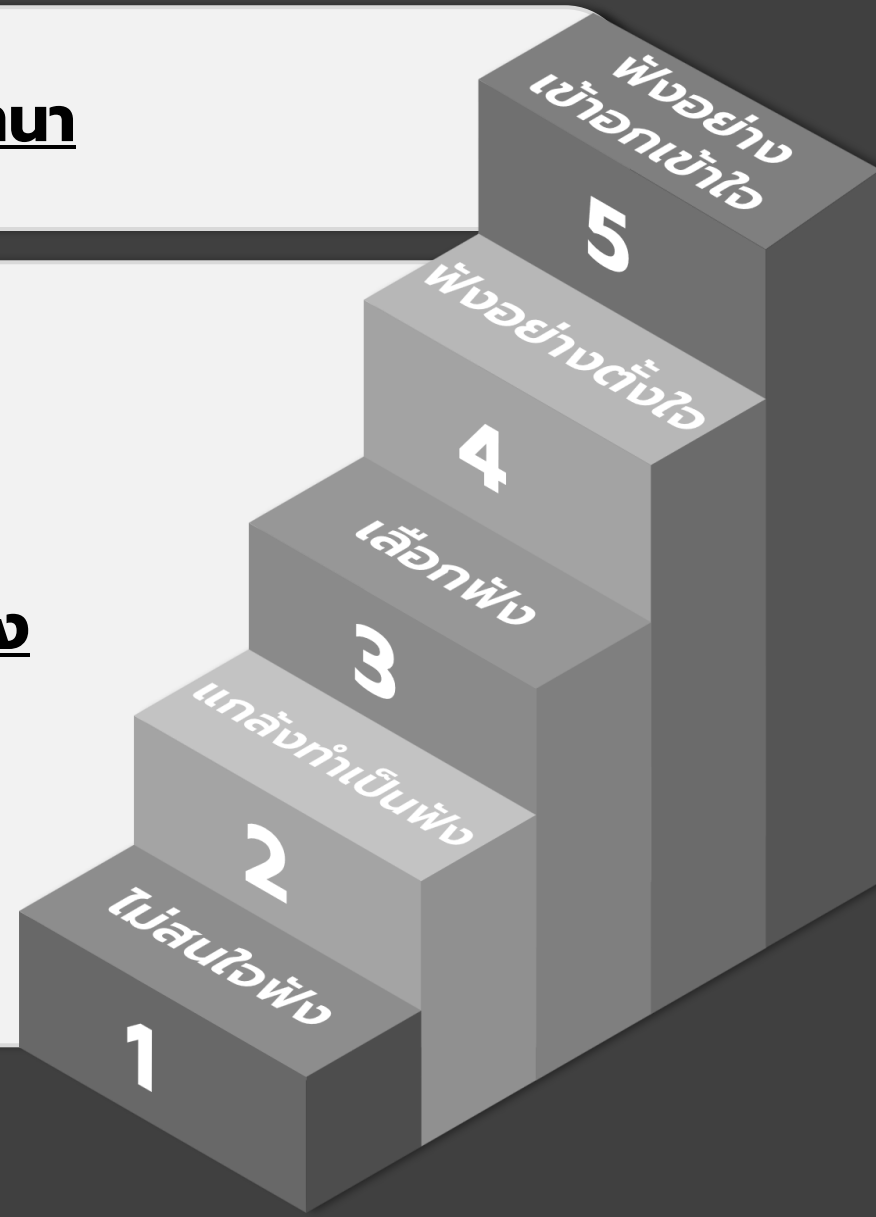
1. สอบถามความต้องการเพิ่มเติมจากลูกค้า
2. กล่าวขอบคุณ ตามด้วยประโยค (Magic word)

- **คุณ.....มีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมไหมคะ/ครับ**
- **ขอบคุณที่ใช้บริการ (ขอให้วันนี้มีแต่รอยยิ้มนะคะ) สวัสดิ์ค่ะ/ครับ**

ระดับของการฟัง

อยู่ภายในกรอบของผู้อื่น

อยู่ภายในกรอบของตนเอง

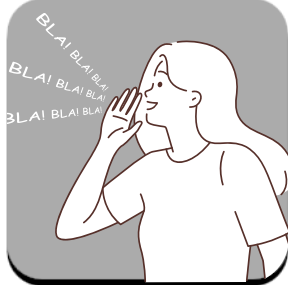


ทักษะการฟัง 5 ข้อ ที่ผู้ฟังที่ดีควรมี?



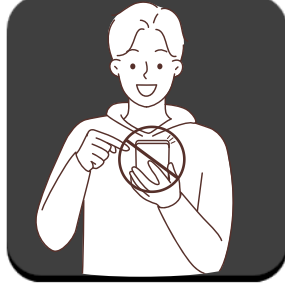
ฟังแบบเปิดใจ

หากผู้อื่นเสนอไอเดีย
ผู้ฟังที่ดีต้องไม่ปิด
กั้นความคิดผู้อื่น
ควรยอมรับใน
ความคิดต่าง



Interaction

การฟังที่ดีไม่ใช่
การนั่งเฉยฟัง
เพียงอย่างเดียว
คือการตอบสนอง
กับผู้ฟังด้วย เช่น
พยักหน้า ยิ้มให้
ส่งเสียงตอบรับ



ตัดสิ่งรบกวน

ควรตัดสิ่งรบกวน
เช่น โทรศัพท์
คอมพิวเตอร์
เพื่อไม่รบกวน
สมาธิผู้พูด
และให้ความสำคัญ
กับผู้พูด



ทวนข้อความ

ทวนข้อความหรือ
สรุปใจความสำคัญ
เพื่อให้ข้อมูล
ครบถ้วนและ
ถูกต้องตาม
ประเด็นที่ฟัง



จดบันทึก

จดบันทึก / Note
ข้อมูลสำคัญทุกครั้ง
ที่สนทนา ไม่ควร
ตามกลับด้วย
คำถามเดิม ๆ ซ้ำ ๆ
แสดงถึงความ
ไม่ตั้งใจฟัง

พฤติกรรมของลูกค้า

พฤติกรรมของลูกค้า

1. ลูกค้าเขียบ ไม่ค่อยพูด
2. ลูกค้าตัดสินใจช้าเนิบๆ
3. ลูกค้าชอบเถียง
4. ลูกค้าขี้คุย
5. ลูกค้าไม่เชื่อที่พนักงานชี้แจง
6. ลูกค้าไม่มีเหตุผลอารมณ์ร้อน
7. ลูกค้าตัดสินใจไม่ได้
8. ลูกค้าขี้สงสัย ไม่ไว้วางใจ

วิธีบริหารจัดการ

1. ตั้งคำถาม/ซักถามความต้องการ เพื่อให้ลูกค้าตอบ เราจะทราบความต้องการที่แท้จริง
2. ใช้คำถามกระตุ้น ลูกค้าจะพูดคุยกับเรามากขึ้น
3. ไม่ควรโต้เถียง ฟังจนกว่าลูกค้าจะพูดจบ ใช้คำว่า "ครับ / ค่ะ" และหาจังหวะอธิบาย
4. ใช้การยกยอ ชื่นชม
5. ต้องให้ข้อมูลด้วยความถูกต้องและชัดเจน มีข้อมูลมาแสดงให้เกิดความน่าเชื่อถือ
6. ต้องพูดด้วยเหตุและผล ไม่ใช่อารมณ์ตัดสินแลไม่ใช่อารมณ์ในการตอบข้อมูลลูกค้า
7. อธิบายข้อมูลอย่างละเอียดและครบถ้วน เพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจได้
8. หาข้อมูลอ้างอิง เช่น เอกสาร ตัวบุคคลที่น่าเชื่อถือ



การฟัง

ได้ยิน



ฟังพอให้รู้



ฟังให้เข้าใจ



ฟังให้สามารถวิเคราะห์ได้

เทคนิคฟังอย่างฉลาด จะไม่พลาดทุกความสัมพันธ์



คำว่าฟังกับคำว่าได้ยินเนี่ย

#รู้จักเราในเรา


WISDOMME

“มาฟังกันนะ”

กิจกรรมอ่านแลฟัง 1

Color Theory หรือ ทฤษฎีสี คือ ทฤษฎีที่อธิบายเรื่องการผสมสีจากแม่สีเพื่อให้ได้สีต่างๆ รวมถึงการจับคู่สีเข้าด้วยกันอย่างลงตัว นอกจากนี้ ยังรวมไปถึงความหมายของสีอีกด้วย ทฤษฎีสี ประกอบด้วยวงล้อสี คุณสมบัติของสี การจับคู่สี ความหมายของสี และโมเดลของสี

จุดเริ่มต้นของทฤษฎีสีเกิดขึ้นมานานนับพันปี อริสโตเติลเป็นบุคคลแรกๆ ที่เอ่ยถึงทฤษฎีสีเอาไว้ว่า สีบนโลกของเรามาจากพระเจ้าและธรรมชาติ ได้แก่ สีของดิน น้ำ ลม และไฟ



กิจกรรมอ่านแลฟัง 2

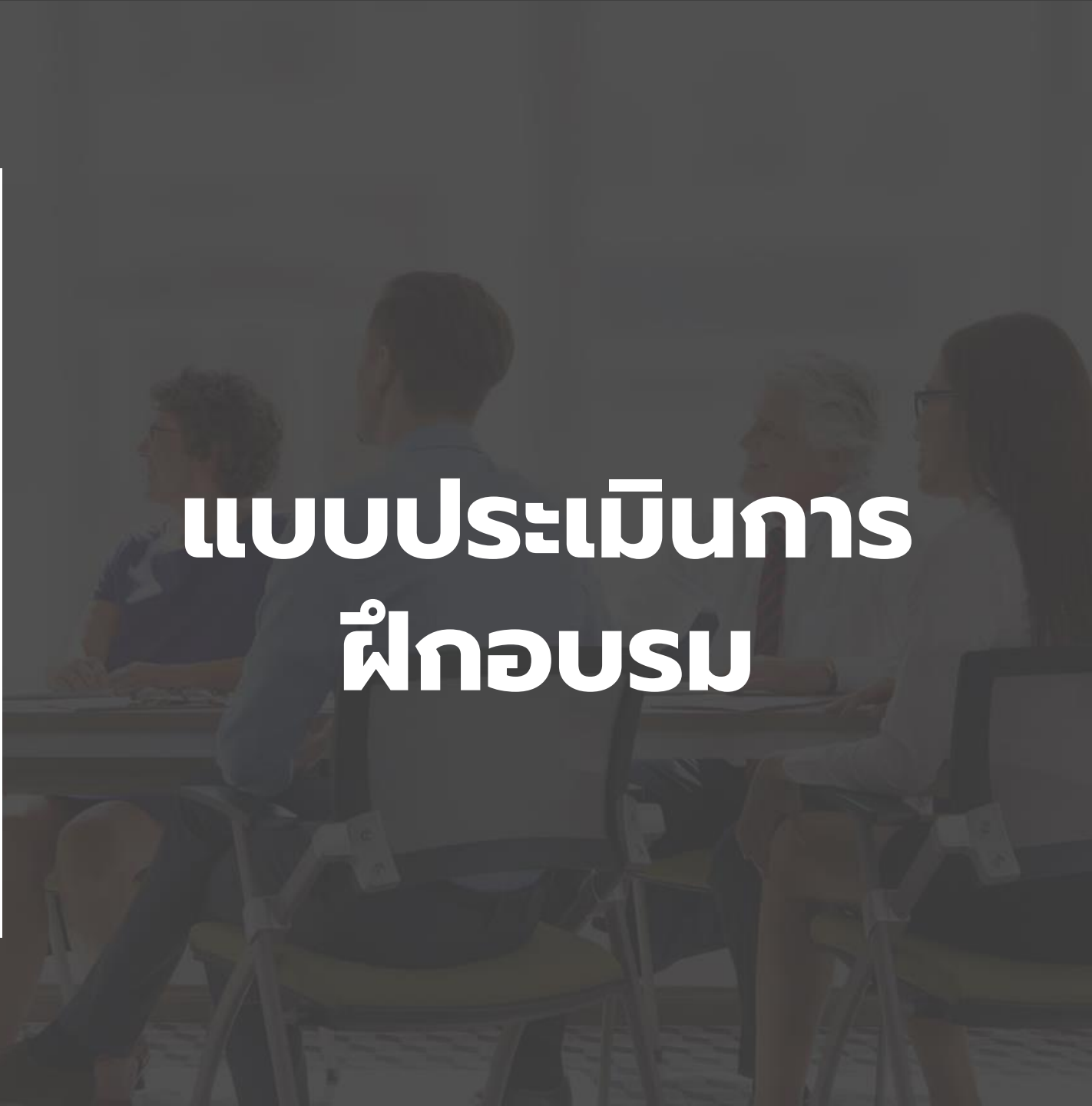
สูตรชาไทย ชาไทย ชาเย็น เมนูเครื่องดื่มยอดฮิตที่ทุกร้านต้องมี เมนูเครื่องดื่มสีส้มสุดอร่อย หอมเข้มข้น และถือเป็นเมนูในดวงใจของใครหลาย ๆ คน รวมไปถึงอาจจะเป็นเมนูช่วยเรียกยอดขายให้กับร้านเครื่องดื่มหลาย ๆ ร้านเลยทีเดียว

ซึ่งเมนู ชาไทย หรือชาเย็นนี้ จะใช้ผงชาไทยหรือที่บางคนเรียกว่าผงชาแดง ในการทำเครื่องดื่ม ซึ่งแนะนำว่าควรเลือกใช้ผงชาไทยที่มีคุณภาพ อย่างผงชาไทยพรีเมียม ผงชาแดงโกลด์ ที่ผ่านกรรมวิธีอย่างพิถีพิถัน เพราะจะช่วยชูรสชาติให้เครื่องดื่มอร่อยกลมกล่อม มีรสชาติของชาที่เข้มข้น ไม่มีรสชาติฝาด แถมยังให้สีที่สวยงาม





แบบประเมินการ ฝึกอบรบ





**Effective
Call Center
(Post-test)**

THANK YOU