



Call Center for Success Business (Management group)

เทคนิคการใช้โทรศัพท์สู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ

หลักการและเหตุผล



ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว เช่นในปัจจุบัน การแข่งขันสูงขึ้นตลอดเวลาทั้งด้านราคา คุณภาพสินค้า ใกล้เคียงถึงจุดอิ่มตัว พฤติกรรมลูกค้าก็เปลี่ยนไป ลูกค้าต้องการบริการบริการที่ดีขึ้น และคาดหวังถึงการให้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ต้องการให้ตอบสนองรวดเร็ว และตรงใจอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ความคาดหวังเพิ่มสูงขึ้นอย่างน่าตกใจ ทำให้หลายธุรกิจที่ขาดการปรับตัว เผชิญกับภัยทางธุรกิจอย่างขาดการตั้งรับ เสียลูกค้าไปมากมายอย่างน่าเสียดาย

เมื่อปัจจัยกระทบประดังเข้ามามากมาย และ รุนแรงเช่นนี้ คำถามที่เกิดขึ้นกับผู้บริหาร และ เจ้าของกิจการ คือ มีกลยุทธ์ใดใหม่ ที่จะช่วยแก้ปัญหาเหล่านี้ ที่จะสื่อสารกับลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น ที่จะรู้ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และ ตอบสนองให้เกิดความคาดหวัง สร้างความประทับใจสูงสุด ทำให้ลูกค้าอยู่กับเราอย่างยาวนาน

คำตอบ คือ การบริการที่ดี ผ่านทาง Call Center

ฉะนั้น ในหลักสูตรนี้ จะมาช่วยท่านให้เห็นภาพว่า Call Center จะเป็น กลยุทธ์ที่สามารถช่วย ธุรกิจของท่านได้อย่างไร ทำไมหลายองค์กรที่มี Call Center จึงเพิ่มรายได้ และสามารถสร้าง Brand Royalty ได้อย่างดีเยี่ยม แต่ทำไมอีกหลายองค์กรที่มี Call Center แล้ว กลับไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ ต่อองค์กรเหล่านั้น แล้วท่านจะประยุกต์ความสำเร็จขององค์กรอื่น มาเป็นความสำเร็จขององค์กรท่านได้อย่างไร

ผมเชื่อมั่นว่าหลักสูตรนี้จะเปี่ยมด้วยประโยชน์ และ ความสุขแก่ทุกท่าน เพราะเนื้อหาเต็มด้วยเคล็ดลับแห่งความสำเร็จในการทำธุรกิจ

ขอให้ทุกท่านโชคดีในธุรกิจ อย่างเปี่ยมด้วยความสุข



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041

E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com



หัวข้ออบรม

- ✚ การเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจ ในยุคปัจจุบัน
- ✚ การเคลื่อนแนวคิด จาก 4P ไปสู่ 4C
- ✚ ความคาดหวังของลูกค้า : จุดเริ่มต้นแห่งความสำเร็จทางธุรกิจ
- ✚ ความจริง แห่งการบริการ
- ✚ Call Center : ค่าตอบในโลกธุรกิจที่เปลี่ยนไป ??
- ✚ กฎแห่งความสำเร็จของ Call Center
 - ❖ CRM vs. Call Center
 - ❖ ต้องต่อยอด CEM
- ✚ หลุมพรางแห่งความล้มเหลว ของ Call Center
- ✚ กรณีศึกษาจากองค์กรที่ประสบความสำเร็จจาก Call Center
- ✚ Call Center ช่วยธุรกิจของท่านได้จริงหรือไม่ (เปิดโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น)



แนวทางการสัมมนา

ผมได้เน้นการสัมมนาโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นผมจึงได้ออกแบบการฝึกอบรมให้มีองค์ประกอบหลากหลายรูปแบบ ทั้งการนำอภิปราย การบรรยาย กรณีศึกษา บทบาทสมมติ การเปิดโอกาสให้ถามคำถาม และตลอดทั้งการฝึกอบรม จะมีเกมส์ กิจกรรม มาช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สร้างการมีส่วนร่วม ได้ต่อบันอกอยู่ตลอดเวลา และที่สำคัญที่สุด คือการให้กำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจ ให้เกิดความรู้สึกอยากเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ

ผมจึงสามารถให้ความมั่นใจแก่ท่านได้ ว่าผู้เข้าอบรมจะเต็มเปี่ยมด้วยสาระ ความรู้ ความสนุกสนานต่อการเรียนรู้ รวมทั้งกำลังใจ แรงบันดาลใจที่วิทยากรได้สอดแทรกให้ตลอดการฝึกอบรม





ผลที่ได้ คือ..



- สร้างบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ มีความสนุกสนาน เป็นกันเอง กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก
- สร้างทัศนคติเชิงบวกแก่ผู้เข้าอบรม
- กระตุ้นให้พนักงานตอบคำถาม และ แสดงความคิดเห็น
- สอดแทรกบทเรียนการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ เพื่อไปให้ถึงเป้าหมาย
- สอดแทรกบทเรียนของการให้บริการ
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีของผู้เข้าอบรม

เกี่ยวกับวิทยากร..

อ.ไววิทย์ แสงอลังการ หรืออีกชื่อหนึ่งของผู้เข้าอบรมมักเรียกอย่างคุ้นเคยว่า **อ.ไวท์** เป็นหนึ่งในผู้มีพรสวรรค์ในการสรรค์สร้างการฝึกอบรม สัมมนา ให้เป็นเรื่องสนุก ให้ผู้เข้าอบรมเบียดด้วยความสุข กำลังใจ แรงบันดาลใจ ซึ่งเป็นจุดกำเนิดแห่งการเรียนรู้ และพัฒนาตลอดชีวิต

อ.ไวท์ ได้หันมาเป็นวิทยากรอิสระ มีอาชีพ เมื่อ 4 ปีที่ผ่านมา และเป็นวิทยากรที่ทาสถิติ โดยได้ถูกรับเชิญให้ไปบรรยายกับองค์กรชั้นนำทั่วประเทศ มาแล้วมากกว่า 400 บริษัทในรอบ 4 ปีที่ผ่านมา สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ www.MrWaiwit.com



- วิทยากรรับเชิญหลายสถาบัน
- MD บ. Service Professional
- อดีตผู้บริหาร บ. Federal Express (FedEx)
- อดีตผู้บริหาร บ. AIS
- อดีตผู้บริหาร บ. Chevalier
- อดีตวิศวกรควบคุมการสื่อสารดาวเทียม บมจ. ดาวเทียมไทยคม





คะแนนประเมินหลักสูตร

สรุปแบบประเมินผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

หลักสูตร "เทคนิคการใช้โทรศัพท์และศิลปะการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจ รุ่นที่ 13"

วันเสาร์ที่ 27 กุมภาพันธ์ 2553 ณ ห้องพาโนรามา 3 โรงแรมอมารี บูลอวาร์ด (สุขุมวิท 5)

วิทยากร อาจารย์ไวยวิทย์ แสงอลังการ

ข้อมูลการประเมินผล	น้อย → มาก										รวม	คะแนนเฉลี่ย	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1 การประเมินผลเนื้อหาการสัมมนา													
1.1 ก่อนฟังการบรรยายท่านมีความรู้เรื่องนี้				2	6	3	4	2			100	5.88	
1.2 หลังฟังการบรรยายท่านมีความรู้เพิ่มขึ้น						2		1	9	5	161	8.88	
1.3 ท่านได้รับความเข้าใจ							2	3	5	7	153	9.00	
1.4 เนื้อหาวิชาที่ได้รับสามารถนำไปใช้ได้								2	8	7	168	9.29	
1.5 ท่านได้รับประโยชน์จากเอกสารประกอบ								1	2	8	6	155	9.12
1.6 ท่านได้รับประโยชน์จากการสัมมนา								1	1	8	7	167	9.24
คำแนะนำในหัวข้อนี้ -													
2 การประเมินผลวิทยากร													
2.1 การสร้างบรรยากาศในการสัมมนา								4	6	7	156	9.18	
2.2 การยกตัวอย่างประกอบการบรรยาย								2	10	5	156	9.18	
2.3 การกระตุ้นให้ผู้ฟังได้ใช้ความคิด								1	7	9	161	9.47	
2.4 ภาษาและคำพูดที่ใช้ในการบรรยาย								1	7	9	161	9.47	
2.5 การตอบคำถามชัดเจน								1	2	5	9	168	9.29
คำแนะนำในหัวข้อนี้ -												9.32	



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041

E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com



สรุปแบบประเมินผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
หลักสูตร "เทคนิคการใช้โทรศัพท์และศิลปะการสื่อสารเพื่อสร้างความประทับใจ รุ่นที่ 12"
 วันศุกร์ที่ 30 ตุลาคม 2552 ณ ห้องรัชดา 2 โรงแรมเจ้าพระยาปาร์ค (รัชดาภิเษก)
 วิทยากร อาจารย์ไวยวิทย์ แสงอลังการ

ข้อมูลการประเมินผล	น้อย → มาก										รวม	คะแนนเฉลี่ย
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1 การประเมินผลเนื้อหาการสัมมนา												
1.1 ก่อนฟังการบรรยายท่านมีความรู้เรื่องนี้	1	1	2	2	4	3	2	2	1	1	104	5.47
1.2 หลังฟังการบรรยายท่านมีความรู้เพิ่มขึ้น							1	4	9	5	170	8.95
1.3 ท่านได้รับความเข้าใจ								5	7	7	173	9.11
1.4 เนื้อหาวิชาที่ได้รับสามารถนำไปใช้ได้							2	9	8		177	9.32
1.5 ท่านได้รับประโยชน์จากเอกสารประกอบ					1		1	4	6	7	168	8.84
1.6 ท่านได้รับประโยชน์จากการสัมมนา								1	11	7	177	9.32
คำแนะนำในหัวข้อนี้ -												
2 การประเมินผลวิทยากร												
2.1 การสร้างบรรยากาศในการสัมมนา							1	4	6	8	173	9.11
2.2 การยกตัวอย่างประกอบการบรรยาย							1	2	9	7	174	9.16
2.3 การกระตุ้นให้ผู้ฟังได้ใช้ความคิด								4	7	8	175	9.21
2.4 ภาษาและคำพูดที่ใช้ในการบรรยาย							1	2	8	8	175	9.21
2.5 การตอบคำถามชัดเจน						1		5	8	5	168	8.84
คำแนะนำในหัวข้อนี้ -												

Service Professional

Service Professional

แบบประเมินผลหลักสูตร

ชื่อหลักสูตร : เคล็ดลับในการสื่อสารทางโทรศัพท์ เพื่อสร้างความประทับใจ

ชื่อวิทยากร : คุณไวยวิทย์ แสงอลังการ

สถานที่จัดสัมมนา : ห้องประชุมบุญถาวรเซรามิค 2000 (รัชดา)

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม : 17 ท่าน

เกี่ยวกับหลักสูตร

	1	2	3	4	5	รวม	ค่าเฉลี่ย	
1. หลักสูตรมีคุณค่าต่องานของท่าน	0	0	0	2	15	17	4.88	98%
2. การอภิปรายกลุ่ม / การแสดงบทบาทสมมุติ ช่วยให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น	0	0	1	3	13	17	4.71	94%
3. ระยะเวลาของหลักสูตรมีความเหมาะสม	0	3	5	7	2	17	3.47	69%
							4.35	87%

เกี่ยวกับวิทยากร

	1	2	3	4	5	รวม	ค่าเฉลี่ย	
4. วิทยากรช่วยให้ท่านทราบวิธีการนำความรู้ไปใช้	0	0	0	2	15	17	4.88	98%
5. วิทยากรมีความรู้ในหลักสูตรที่บรรยาย	0	0	0	2	15	17	4.88	98%
6. วิทยากรมีความสามารถในการบรรยาย / กระชับ / ตรงประเด็น	0	0	0	2	15	17	4.88	98%
7. วิทยากรสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีตลอดการบรรยาย	0	0	0	2	15	17	4.88	98%
							4.88	98%



• Mr. Waiwit Saeng-Alangkarn •

Tel. 08-6661- 1616, 08-666-2121// Fax. 0 2349 6041

E-Mail : waiwit@MrWaiwit.com // www.MrWaiwit.com