

เทคนิคการใช้โทรศัพท์สู่ความเป็นเลิศ Call Center for Success Business

📌 หลักการและเหตุผล

ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว เช่นในปัจจุบัน การแข่งขันสูงขึ้นตลอดเวลาทั้งด้านราคา คุณภาพสินค้า ใกล้เคียงเข้าถึงจุดอิมตัว พฤติกรรมลูกค้าก็เปลี่ยนไป ลูกค้าต้องการรับการบริการที่ดีขึ้น และคาดหวังถึงการให้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ต้องการให้ตอบสนองรวดเร็ว และตรงใจอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ความคาดหวังเพิ่มสูงขึ้นอย่างน่าตกใจ ทำให้หลายธุรกิจที่ขาดการปรับตัว เผชิญกับภัยทางธุรกิจอย่างขาดการตั้งรับ เสียลูกค้าไปมากมายจนน่าเสียดาย

เมื่อปัจจัยกระทบประดังเข้ามามากมาย และ รุนแรงเช่นนี้ คำถามที่เกิดขึ้นกับผู้บริหาร และเจ้าของกิจการ คือ มีกลยุทธ์ใดใหม่ ที่จะช่วยแก้ปัญหาเหล่านี้ ที่จะสื่อสารกับลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้นที่จะรู้ความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า และ ตอบสนองให้เกิดความคาดหวัง สร้างความประทับใจสูงสุด ทำให้ลูกค้าอยู่กับเราอย่างยาวนาน คำตอบคือ การบริการที่ดี ผ่านทาง Call Center

ฉะนั้น ในหลักสูตรนี้ จะมาช่วยท่านให้เห็นภาพว่า Call Center จะเป็น กลยุทธ์ที่สามารถช่วยธุรกิจของท่านได้อย่างไร ทำไมหลายองค์กรที่มี Call Center จึงเพิ่มรายได้ และสามารถสร้าง Brand Royalty ได้อย่างดีเยี่ยม แต่ทำไมอีกหลายองค์กรที่มี Call Center แล้ว กลับไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ ต่อองค์กรเหล่านั้น แล้วท่านจะประยุกต์ความสำเร็จขององค์กรอื่น มาเป็นความสำเร็จขององค์กรท่านได้อย่างไร หลักสูตรนี้จะเปี่ยมด้วยประโยชน์ และ ความสุขแก่ทุกท่าน เพราะเนื้อหาเต็มด้วยเคล็ดลับแห่งความสำเร็จในการทำธุรกิจ

📌 เนื้อหา

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

📌 รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

📌 วิทยากร

อาจารย์ไวยวิทย์ แสงอสังการ