

เทคนิคการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ

หลักการและเหตุผล

การสื่อสารทางโทรศัพท์ เป็นช่องทางการสื่อสารที่ง่าย สะดวกและรวดเร็วที่สุดในธุรกิจปัจจุบัน ในขณะที่คนส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เป็นหลักในการสื่อสารระหว่างกัน ความเคยชินและกิจวัตรที่เราทำสม่ำเสมอ บางครั้ง หรือบ่อยครั้ง ทำให้เราทำผิดพลาด โดยไม่รู้ตัว อาจจะมีผลพวงคำบางคำ ที่ทำร้ายความรู้สึกของคนฟัง โดยที่เราไม่ได้ตั้งใจ

โดยเฉพาะถ้าเป็นลูกค้าที่ติดต่อสื่อสารกับธุรกิจขององค์กร ยิ่งต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารทางโทรศัพท์เป็นอย่างมาก เพราะเป็นช่องทางที่ลูกค้าติดต่อบ่อยครั้งมากที่สุด เป็นจุดสัมผัสที่สร้างความประทับใจด้านบวก หรือด้านลบได้ตลอดเวลา เมื่อเรารู้ว่าโทรศัพท์เป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง มีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวัน ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องธุรกิจการค้า

เราสามารถให้การสื่อสารทางโทรศัพท์ เป็นอาวุธขององค์กรในการสื่อสารด้านบวก ที่สร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจให้ลูกค้าได้ง่าย เพียงได้เรียนรู้และเติมทักษะ เทคนิคและเคล็ดลับดี ๆ กับหลักสูตร เทคนิคการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ

เนื้อหา

- เรียนรู้เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
 - * พื้นฐานของการสื่อสารที่ดี
 - * หลักการสื่อสารในงานสื่อสารทางโทรศัพท์
 - * เทคนิคการใช้น้ำเสียงสำหรับการสื่อสารทางโทรศัพท์
 - * ธรรมชาติของการออกเสียง
 - * กระบวนการพูดได้อย่างชัดเจน
 - * การรักษาสุขภาพเสียง
 - * การฝึกหัดใช้น้ำเสียงให้ถูกต้อง
 - * มารยาทและการใช้ภาษาไทยในการรับโทรศัพท์
 - * มาตรฐานการบริการ
 - * การรับสาย
 - * การทักทาย
 - * การทวนคำถาม
 - * การนำเสนอ
 - * การสอบถามข้อผู้ติดต่อ
 - * การแจ้งพักสาย หรือโอนสาย
 - * การวางสาย การปิดการสนทนา
 - * ตัวอย่างการให้บริการและการใช้น้ำเสียงที่ถูกต้อง
- เรียนรู้เทคนิคการทำงานสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมืออาชีพ
 - * เรียนรู้ธุรกิจขององค์กร
 - * เรียนรู้ลูกค้าขององค์กร
 - * เรียนรู้สินค้าและบริการขององค์กร
 - * เรียนรู้ขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร
 - * เรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร
 - * การจับประเด็น
 - * เทคนิคการจัดปัญหาข้อโต้แย้งของลูกค้า
 - * มารยาทและการใช้ภาษาไทยในการรับโทรศัพท์
 - * รับสาย การวางสาย การพักสาย และ การโอนสาย - ตัวอย่างการรับสาย

- * ให้ข้อมูล
- * สอบถามบริการอื่น ๆ
- * ติดตามปัญหา
- * ห่วงใย ใส่ใจ เก็บรายละเอียด
- * เอย่สงท่าย น้าประทับใจทุกครั้ง

รูปแบบการฝึกอบรม

บรรยาย และ Workshop กรณีศึกษา ฝึกปฏิบัติ

วิทยากร

อาจารย์ทวีวรรณ กมลบุตร