



หลักสูตรออนไลน์

Online Customer Service

เทคนิคการให้บริการ ลูกค้าในระบบออนไลน์



ดร.พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล
วิทยากร



Impression



CONNECT

เมื่อโลกเปลี่ยนไป 5G / Blockchain / Internet of things / Chatbot / Cloud / Drone / AI เข้ามารูปแบบการให้บริการลูกค้าก็เปลี่ยนไป งาน Call Center ถูกย้ายให้ระบบ IT ดูแลแทน แต่ งาน Call Center มิได้หมดไป หากแต่จะเป็นงาน Online Customer Service นั้นจะมาแทนที่ผู้ให้บริการจะเปลี่ยนจากการตอบทางโทรศัพท์มาเป็นการพิมพ์ตอบแทนลูกค้าแทน หลักสูตร Online Customer นี้ จะช่วยเติมเต็มแนวคิด หลักการ เทคนิค และทักษะ เพื่อยกระดับการให้บริการลูกค้า สู่โหมดออนไลน์

หลักสูตรนี้ได้ออกแบบมาเพื่อให้ผู้เรียน ได้เข้าใจถึงมุมมองลูกค้า มีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าพร้อมมีการฝึกฝนทักษะการให้ข้อมูล ให้บริการตอบคำถามลูกค้า ผ่านทางระบบออนไลน์ เพื่อให้สามารถไปทำงานได้จริง



www.imp-online.com



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921



sale@imp-online.com



www.impressionconsult.com



Impression Training



@impressiongroup



The Impression Consultant Co., Ltd.

รายละเอียดของหลักสูตร

เทคนิคการให้บริการลูกค้าในระบบออนไลน์

EP. 1 แนวคิดการให้บริการลูกค้าแบบออนไลน์

EP. 2 เทคนิคการให้บริการลูกค้าผ่านระบบออนไลน์

- 2.1 เทคนิคการให้บริการลูกค้าผ่านระบบออนไลน์
- 2.2 เทคนิคการสร้างเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า
- 2.3 การตอบเรื่องการรับประกัน หรือการคืนสินค้า

EP. 3 เทคนิคการใช้ข้อความสนทนากับลูกค้า

- 3.1 เทคนิคการใช้ข้อความสนทนากับลูกค้า
- 3.2 มาตรฐานคำพูดที่เป็นสากลในการสื่อความ
- 3.3 Do and Don't ในการสนทนาออนไลน์กับลูกค้า
- 3.4 วิธีการรับมือเมื่อลูกค้าอารมณ์เสีย

EP. 4 Workshop: การวิเคราะห์การตอบคำถามลูกค้า

- 4.1 Workshop: การวิเคราะห์การตอบคำถามลูกค้าผ่านการ Chat
- 4.2 Workshop: การวิเคราะห์การตอบคำถามลูกค้าผ่าน Email

EP. 5 การพัฒนาทักษะที่สำคัญ

- 5.1 ทักษะการถาม
- 5.2 ทักษะการวิเคราะห์ปัญหา
- 5.3 ทักษะการแก้ปัญหาลูกค้าในระบบ online และบทสรุป



www.imp-online.com



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921



sale@imp-online.com



www.impressionconsult.com



Impression Training



@impressiongroup



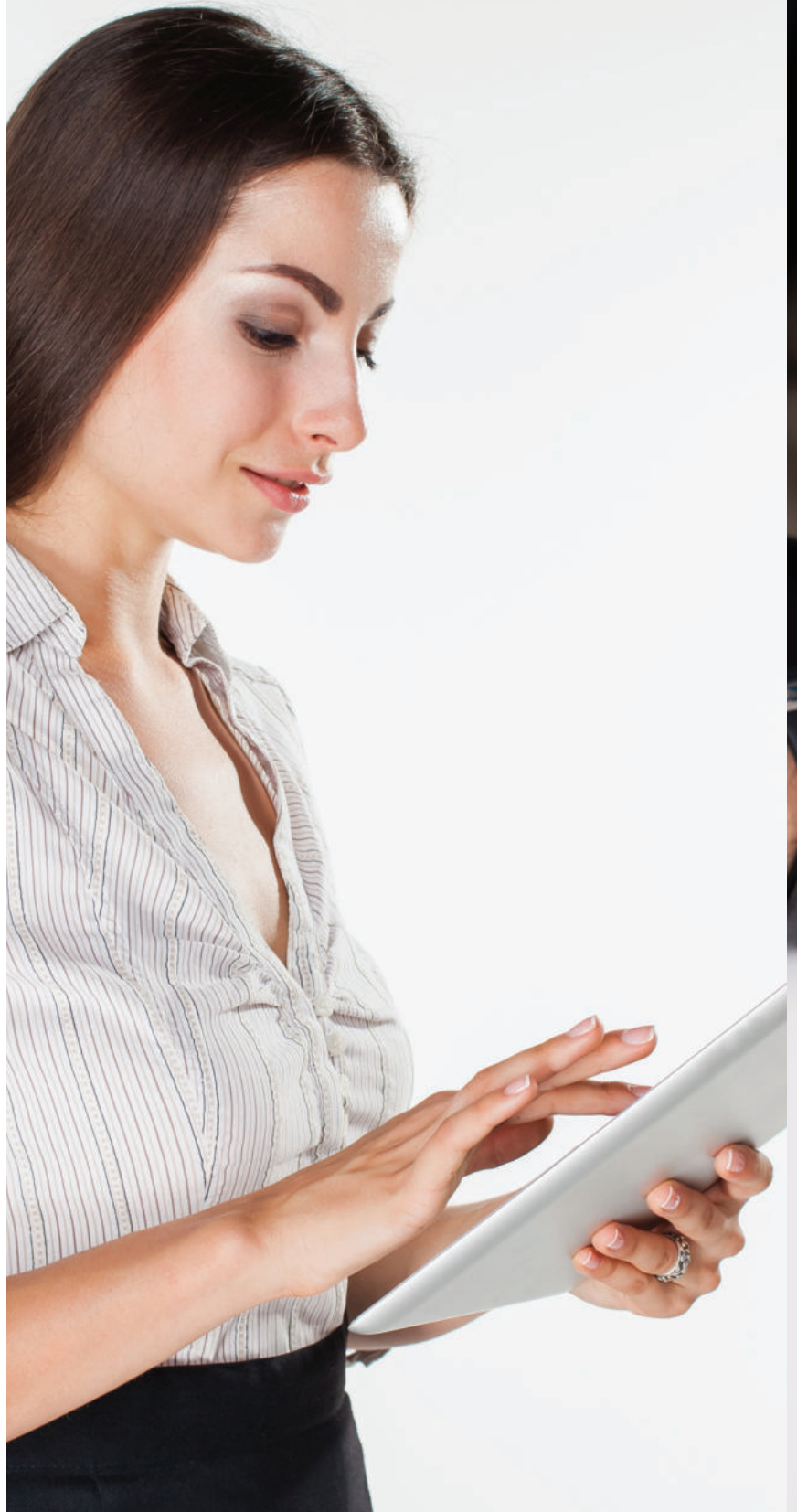


เวลาดั้งเดิมของ
VDO หลักสูตร
1.46 ชั่วโมง



เหมาะกับใคร

- เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าออนไลน์
- เจ้าหน้าที่ขายออนไลน์



www.imp-online.com



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921



sale@imp-online.com



www.impressionconsult.com



Impression Training



@impressiongroup





ความรู้ ประโยชน์ ที่ผู้เรียนจะได้รับ

มีแนวคิดในการให้บริการลูกค้าในแบบออนไลน์ที่ถูกต้อง เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละสไตล์ และเป็นสากล สามารถตอบคำถาม / ให้บริการลูกค้าแบบออนไลน์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ลูกค้าในสไตล์ได้จริง



www.imp-online.com



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921



sale@imp-online.com



www.impressionconsult.com



Impression Training



@impressiongroup



ประวัติวิทยากร

ดร.พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล
วิทยากร

- ที่ปรึกษาธุรกิจและการบริการมากกว่า 100 องค์กร อาทิ เช่น SCG ปตท. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา Kingpower พกฤษา LPN Ananda กกท.
- วิทยากร บรรยายให้แก่องค์กร มากกว่า 1,000 องค์กร
- ประธานคณะผู้บริหารด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ บริษัท ดี อิมเพรสชั่น คอนซัลแทนท์ จำกัด
- ที่ปรึกษาธุรกิจ องค์กร และบุคลากร ในองค์กรรัฐและเอกชน
- การบริหารคุณภาพบริการ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (AIS)
- วิทยากรที่ปรึกษา สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- Certificated Young Digital CEO #1 - Digital Economy Promotion Agency (DEPA)
- Certificated Development Administrator in Digital Era by National Institute Development and Administrative (NIDA) (DAD #3) & Best Student Award
- Certificate Institute of security psychology, National Defense Studies Institute. Thai Armed Forces Headquarters (ISP NDSI RTARF) Class. no. 117
- Certificated Multicountry Observational Study Mission on Customer Relationship Management (CRM) / SEOUL KOREA by Asian Productivity Organization & Korea Productivity Center



- Certificated Consultant - Japan Productivity Center, Tokyo Japan
- Certificated Consultant - Asian Productivity Organization, Tokyo Japan
- ผู้แต่งหนังสือด้านการบริการที่เป็นเลิศ 9 เล่ม เช่น คัมภีร์ COACH ธุรกิจ เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า



www.imp-online.com



Impression Training



02-9217921 / 085-502-7921



sale@imp-online.com



www.impressionconsult.com



Impression Training



@impressiongroup



The Impression Consultant Co., Ltd.