

## โปรแกรมฝึกอบรมหลักสูตร : การสอนงานคอลเซ็นเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ

### EFFECTIVE CALL CENTER COACHING

ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 1 วัน เวลา 09.00-16.00 น.

วิทยากร : อาจารย์ พรเทพ ฉันทนารี

#### 1. หลักการและเหตุผล

งานคอลเซ็นเตอร์ เป็นงานบริการผ่านสายโทรศัพท์ ซึ่งดูผิวเผินก็คงคิดว่าเป็นงานที่สบายนั่งอยู่ในห้องแอร์ มีหน้าจอคอมพิวเตอร์และ HEADSET แต่ความจริงแล้ว เป็นงานที่ต้องคอยสนองตอบอารมณ์และความต้องการของลูกค้าสูงมาก หากพนักงานรุ่นใหม่เข้ามาทำงาน ก็จะผิดจากความคาดหวัง งานคอลเซ็นเตอร์ ที่เห็นนั่งหน้าสวย แต่ออกกรม จึงส่งผลให้อัตราการลาออกสูงมาก หรือที่อยู่ก็ทนอยู่ ยังที่จะส่งผลเสียต่อตัวพนักงานเองและธุรกิจอีกด้วย เพราะไม่เข้าใจความจริงของงานและไม่เข้าใจในศาสตร์ของพฤติกรรมลูกค้า ดังนั้น หากท่านคือหนึ่งในตำแหน่งหัวหน้างาน (SUPERVISOR OR LEADER OR CHIEF) ท่านก็คงเคยประสบกับปัญหาดังกล่าวเหล่านี้มาบ้างแล้ว สิ่งที่ทำทนายท่านอยู่ ก็คือ จะเทรนน้องๆ คอลเซ็นเตอร์อย่างไร ให้อยู่ดี อยู่สนุกและอยู่อย่างมีศักดิ์ศรีด้วยความรักและเข้าใจในธุรกิจนี้ ดังนั้น หลักสูตร การสอนงานแบบโค้ชที่มีประสิทธิภาพ (EFFECTIVE COACHING) จึงวางกรอบการพัฒนาทักษะการสอนงานเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจให้สำหรับผู้จะไปเป็นโค้ชสอนโดยเฉพาะ

#### 2. วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- เข้าใจในความหมายและความสำคัญของการเป็น “โค้ช” สอนงานให้กับพนักงานคอลเซ็นเตอร์
- มีทักษะต่าง ๆ ในการทำหน้าที่ของการเป็น “โค้ช” ที่มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะ

#### 3. หัวข้อการฝึกอบรม

- เป้าประสงค์ของ COACH คืออะไร
  1. CONTINUE = กิจกรรมต้องต่อเนื่อง
  2. OBSERVE = การสังเกตการกระทำ
  3. AFFIRM POSITIVE PERFORMANCE = การยืนยันจนกว่าผลงานจะดีขึ้น
  4. COMMUNICATION IDEAS FOR IMPROVEMENT = สื่อสารแนวคิด ประสพการณ์เพื่อพัฒนาการ
  5. HELP TILL THEM SATISFIED = การช่วยเหลือจนเกิดความก้าวหน้าที่เขาพอใจ
- IDP CONCEPT แนวทางการสอนงานคอลเซ็นเตอร์ 3 ลักษณะ
  1. IMMEDIATELY เป็นสถานการณ์ที่ปัจจุบันทันด่วน ปล่อยให้ผ่านไปเฉยๆไม่ได้ เพราะจะส่งผลเสียที่ต่อเนื่องเป็นลูกโซ่จากการตอบโต้ที่ไม่เหมาะสมของพนักงานคอลเซ็นเตอร์ เช่น การใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ การตอบที่ผิดเงื่อนไข หรือการใช้น้ำเสียงที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น
  2. DAILY เป็นสถานการณ์ปกติที่หัวหน้างาน/ซูเปอร์ไวเซอร์ทำหน้าที่ทบทวน ชักซ้อม หรือย้ำสิ่งที่พนักงานคอลเซ็นเตอร์ต้องพูด ตอบ ถาม สรุปให้ผู้รับบริการอยู่เป็นประจำ เช่น เงื่อนไขเพิ่มเติม การเปลี่ยนระยะเวลาของโปรโมชั่น หรือความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

3. PACE TO FUTURE เป็นการทดสอบศักยภาพจากการทำงานว่าเกิดการพัฒนาการจนมีความพร้อมที่จะก้าวสู่หน้าที่ที่มีความรับผิดชอบมากขึ้นหรือยัง โดยการสอนงานในลักษณะจำลองสถานการณ์จากการรวบรวมสถานการณ์ที่หัวหน้างานเคยประสบมา แล้วนำมาสอนผสมผสานกับการทดสอบพนักงานคอลเซ็นเตอร์ เพื่อประเมินความพร้อมให้สำหรับความก้าวหน้าในอนาคต

■ ประเด็นที่ต้องสอนพนักงานคอลเซ็นเตอร์ให้สามารถทำงานได้ดี อยู่ทน และอยู่ดี อยู่ที่ ATTITUDE ทักษะคิด ประกอบด้วย

1. ธรรมชาติของงาน ต้องให้พนักงานคอลเซ็นเตอร์ เข้าใจธุรกิจให้ตรงกับโลกแห่งความเป็นจริงก่อน เช่น งานคอลเซ็นเตอร์เป็นงานที่ต้อง “รองรับอารมณ์ลูกค้า” “เป็นงานที่ทำดีก็แค่เสมอตัว” ไม่ใช่งานสบายสวยหรู ต้องผลักดันกันทำงานเป็นกะ

2. ธรรมชาติของลูกค้า ตั้งแต่ A-G และวิธีรับมือ ดังนี้

- ANALYTICAL STYLE ช่างวิเคราะห์ ลงรายละเอียด
- BOLD STYLE อวดเบ่ง อ้างตำแหน่ง รู้จักคนใหญ่คนโต
- CALM STYLE นิ่ง ๆ ถามไม่ตอบ ไม่แสดงเจตจำนงที่ชัดเจน
- DOUBT STYLE ชอบซักถาม ไม่ค่อยเชื่ออะไร
- EAGLE STYLE พวกมั่นใจตนเอง ไม่ยอมรับผิดชอบ ฉันทูกเสมอ ชอบทำ
- FRUSTRATE STYLE พวกท้องผูก หงุดหงิด ชี้โมโห
- GANGNAM STYLE สนุกสนาน เฮฮา แต่คุยไม่เลิก

3. ธรรมชาติของตัวเอง พนักงานคอลเซ็นเตอร์ต้องรู้จักตัวเองว่า มีจุดอ่อนอะไร จะพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) อย่างไรให้สามารถทำงานคอลเซ็นเตอร์ได้ต่อไป

- หลักการของความฉลาดทางอารมณ์ (EQ)
- แนวทางการคิดบวก (POSITIVE THINKING)
- จิตวิทยาการควบคุมพฤติกรรมคู่สนทนา (PSYCHOLOGY OF INFLUENCE OTHERS)
- ช่างวัย (GENERATION) กับกระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (ADULT LEARNING) ประยุกต์ใช้กับพนักงานคอลเซ็นเตอร์

1. คนวัย GEN Y ลักษณะเฉพาะกับวิธีการสอนของหัวหน้างาน
2. คนวัย GEN X ลักษณะเฉพาะกับวิธีการสอนของหัวหน้างาน
3. คนวัย GEN B ลักษณะเฉพาะกับวิธีการสอนของหัวหน้างาน

■ C-A-L-L M-E CONCEPT คือการสอนงานแบบโค้ชที่เป็นระบบ สำหรับงานคอลเซ็นเตอร์ ดังนี้

1. COMPASSION FOR OTHERS = ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น คนที่จะทำงานบริการได้ดี ต้องมี SENSE ในเรื่องใส่ใจความรู้สึกผู้อื่น ถือเป็นประเด็นสำคัญ โดยเฉพาะงานคอลเซ็นเตอร์
2. ATTITUDE IS RIGHT = ทักษะคิดที่คิดบวก เข้าใจธรรมชาติของงานบริการและเข้าใจสถานการณ์ของลูกค้า
3. LISTENING CLEARLY = การฟังที่เข้าใจอย่างชัดเจนทั้งข้อเท็จจริงและความรู้สึก เพราะงานนี้มีช่องทางเดียวในการรับสารผ่านสายโทรศัพท์ ดังนั้น การฟังให้มีประสิทธิภาพเท่านั้นที่จะช่วยให้ เข้าใจสถานการณ์ ความรู้สึกและความต้องการการช่วยเหลือจากลูกค้า
4. LEAD THE WAY = เป็นผู้กำกับสถานการณ์สนทนา ย่อมสามารถแยกแยะสิ่งที่มากระทบความรู้สึกเป็น เราคือผู้ทำหน้าที่ให้บริการ ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นที่ตกอยู่ในสถานการณ์ยุ่งยาก
5. MOTIVATING YOURSELF = รู้จักเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้ตนเอง

6. EFFECTIVE COMMUNICATION = การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพราะงานคอลเซ็นเตอร์เป็นลักษณะงาน E2E SERVICE จึงต้องสื่อสารที่ชัดเจน โดยเรียนรู้จากกิจกรรมต่างๆ ให้ครอบคลุม C-A-L-L M-E CONCEPT ในการฝึก เช่น เกม : แก้มทะเลคร เกม : การฟัง เกม : บัตรคำ เป็นต้น

■ ฝึกปฏิบัติการเป็นโค้ชสอนงาน (E-S-T-D)

1. อธิบาย (EXPLAIN) บอกวัตถุประสงค์ และความคาดหวังจากการสอน
2. แสดง (SHOW) ทำให้ดูตั้งแต่ต้นจนจบ โดยทำทีละขั้นทีละตอน
3. ร่วมกัน (TOGETHER) ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม โดยทำกิจกรรมนั้นด้วยกัน
4. ให้ทำ (DIY) ให้ผู้เรียนลองทำให้เราดูโดยลำพัง แต่มีเราดูแลอยู่ข้างๆ

■ การสังเกตพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน (3V.3ส.)

1. สิ่ง queen (VISUAL) ท่าทาง ภาษากายของผู้เรียนที่สนใจ กำลังไตร่ตรอง มีคำถาม
2. เสียงที่ไต่ยิน (VOCAL) น้ำเสียงที่บ่งบอกถึงความเข้าใจ สงสัย ไม่มั่นใจ
3. สารที่สื่อออกมา (VERBAL) ถ้อยคำ ภาษาที่สื่อออกมา เช่น “ช่วยทำให้ดูอีกที” “เร็วจัง ตามไม่ทัน ขอแบบช้าๆ อีกรอบนะครับ” เป็นต้น

■ การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้เรียน ด้วยเทคนิค 7 E.

1. สร้างความเป็นกันเอง (ENGAGEMENT) ทักทาย คุยสารทุกข์สุกดิบ
2. บอกความคาดหวัง (EXPECTATION) บอกวัตถุประสงค์/เป้าหมายในการสอนงาน และความคาดหวังแก่ผู้เรียน
3. สำรวจความพร้อม (EXPLORATION) สำรวจพื้นฐานความรู้ของผู้เรียน โดยการถาม
4. อธิบาย (EXPLANATION) เริ่มสอน โดยใช้กระบวนการสอนงานแบบพีเลียง (E-S-T-D)
  - 4.1. อธิบาย (EXPLAIN) บอกวัตถุประสงค์ และความคาดหวังจากการสอน
  - 4.2. แสดง (SHOW) ทำให้ดูตั้งแต่ต้นจนจบ โดยทำทีละขั้นทีละตอน
  - 4.3. ร่วมกัน (TOGETHER) ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม โดยทำกิจกรรมนั้นด้วยกัน
  - 4.4. ให้ทำ (DIY) ให้ผู้เรียนลองทำให้เราดูโดยลำพัง แต่มีเราดูแลอยู่ข้างๆ
5. สนุก (ENTERTAINMENT) รักษาบรรยากาศการสอนให้ไม่เครียด ต้องสนุกสนาน นำเรียนรู้
6. ประเมินผล (EVALUATION) บอกผู้เรียนในเชิงบวก ให้กำลังใจว่า “ฟังพอใจในพัฒนาการ” “เรียนรู้ได้ค่อนข้างเร็ว” “ชอบใจในความกล้าทำ กล้าถามของผู้เรียน” เป็นต้น
7. ทำสัตยابัน (EXECUTION) ชวนผู้เรียนทำแผนติดตามความสำเร็จร่วมกัน หรือ แผนการติดตามผลหลังการสอนงาน เช่น อัตราความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น

■ หลักการให้ข้อมูลสะท้อนกลับ (GIVE FEEDBACK)

1. เพื่อปรับปรุง (CORRECTIVE FEEDBACK) โค้ชต้องพูดอะไร และต้องพูดอย่างไร
2. เพื่อสนับสนุน (SUPPORTIVE FEEDBACK) โค้ชต้องพูดอะไร และต้องพูดอย่างไร
  - การฝึกปฏิบัติการโค้ชของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
  - การถาม ตอบ

#### 4. วิธีการฝึกอบรม

- บรรยาย ฝึกปฏิบัติ กรณีศึกษา และชมคลิปวีดิทัศน์

#### 5. วิทยากร อาจารย์ พรเทพ ฉันทนาวิ

##### การศึกษา

- ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปริญญาตรี จิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

##### ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาศูนย์บริการบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปิตอล กรุ๊ป
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโอเอสเอส
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม บริษัท ยูคอม จำกัด
- ผู้เชี่ยวชาญการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด
- ฯลฯ

**สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่**

**สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส (TCS) (บริษัท อภาฉาย จำกัด)**



Tel No. 0-2736-0408



Fax No.02-736-0050



e-mail: [admin@trainingservice.co.th](mailto:admin@trainingservice.co.th)



id-line: pisit131918

