

ภาคผนวก

ตัวอย่าง ใบประกาศรับสมัคร พนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์
(บนหน้า Web Site Internet ทั่วไป)

ตัวอย่างที่ 1

 เก็บงานลงแฟ้ม
  พิมพ์รายละเอียด
  ส่งงานให้เพื่อน
  สมัครงานออนไลน์


บริษัท บอส เอ็กsekutive ซีจียู จำกัด

บริษัท บอส เอ็กsekutive ซีจียู จำกัด

ประกอบกิจการ Human Resource คัดสรรบุคลากร ที่มีคุณภาพ และให้บริการทางด้าน
ทรัพยากรบุคคล พร้อมทั้งจัดส่งบุคลากรเพื่อปฏิบัติงาน เป็นพนักงาน PC ให้กับสินค้า
Brand Name ขึ้นมาในห้างสรรพสินค้าทั่วประเทศ รวมถึง งานคลังสินค้า และ งานในสาย
การผลิตในส่วน Manufacturing โรงงานอุตสาหกรรม ขึ้นมา ปัจจุบันบริษัท มีพนักงาน
มากกว่า 10,000 คน บริษัทต้องการรับสมัครพนักงาน เข้าทำงานในตำแหน่งดังต่อไปนี้

รับสมัคร Call Center ประจำธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาชิดลม
ด่วน!!

ทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเมื่อลูกค้าโทรมาสอบถามรายละเอียดต่างๆ ทำงานจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30-17.30
น. ประจำธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาชิดลม

อัตรา เงินเดือน สวัสดิการ	ไม่จำกัด สามารถตกลงกันได้ มีประกันสังคมและสมาชิกกองทุนเงินทดแทน, กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ, โบนัสประจำปี
คุณสมบัติผู้สมัคร :	1. - เพศ ชาย/หญิง อายุ ไม่เกิน 30 ปี 2. - วุฒิปริญญาตรี 3. - มีประสบการณ์ในการทำงานเป็น Call Center มาก่อนจะพิจารณาเป็นพิเศษ 4. - สามารถทำงานภายใต้ภาวะความกดดันได้ดี 5. - มีน้ำเสียงที่ไพเราะอ่อนหวานและนุ่มนวล 6. - **สนใจติดต่อสอบถามรายละเอียดได้ที่คุณณัฐชยา ได้ที่เบอร์ 084-0882545 หรือ 02-6454071 ต่อ 23, 16-19 หรือเข้ามาสมัครได้ด้วยตนเองที่บริษัท บอสเอ็กsekutive ซีจียู จำกัด อาคารฟอรัมทาวเวอร์ ชั้น 13 ถนนรัชดาภิเษก แขวง/เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ**
สถานที่ปฏิบัติงาน จังหวัด	ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาชิดลม กรุงเทพมหานคร
วิธีการรับสมัครงาน	สมัครผ่าน appjob.com

บริษัท บอส เอ็กsekutive ซีจียู จำกัด
 ติดต่อ : คุณณัฐชยา กาศทิพย์และคุณแคเมกริช เทนรักษา
 184/37-39 อาคารฟอรัมทาวเวอร์ ชั้น 13 ถ.รัชดาภิเษก แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310
 โทรศัพท์ : 0-2645-4071 ต่อ 20, 23, 24 (081) 352-6459 Fax : 0-2247-8049
<http://www.bossexecutivesearch.com>

 แผนที่

ที่มาจาก JobTH.com วันที่ : 21 กันยายน 2552

Job Powerby JobTH.com

 เก็บงานลงแฟ้ม
  พิมพ์รายละเอียด
  ส่งงานให้เพื่อน
  สมัครงานออนไลน์


dtac รับสมัครพนักงาน Call Center จำนวนมาก
 « เมื่อ: สิงหาคม 05, 2008, 11:03:11 am »

รับสมัครพนักงาน Call Center ประจำที่ปทุมธานี คลอง 5 จำนวนมาก
 รายละเอียดของงาน
 : ให้บริการข้อมูลและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับบริการของบริษัทฯ กับลูกค้าทางโทรศัพท์
 คุณสมบัติ
 เพศชาย/หญิง อายุไม่เกิน 27 ปี
 วุฒิการศึกษาขั้นต่ำ ปวส. หรือ ปริญญาตรี ทุกสาขา
 บุคลิกภาพดีมีทักษะในการสื่อสารและนำเสนอเสียงไพเราะ
 สามารถทำงานลักษณะหมุนเวียน เป็นกะได้
 ทัศนคติดีไทยอย่างน้อย 30 คำ/นาที ภาษาอังกฤษอย่างน้อย 25 คำ/นาที
 สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้
 สื่อสารภาษาอังกฤษ จินต力强 ยึดมั่น พม่า ยาวี จะได้รับพิจารณาเป็นพิเศษ
 ผู้สนใจกรุณาส่งประวัติมาที่ e-mail : Adisorn.T@dtac.co.th
 หรือสมัครได้ที่สแง.ปทุมธานี คลอง5 หรือส่งเอกสารสมัครงานพร้อมรูปถ่ายมาที่ call center มายัง
 ฝ่ายสรรหาบุคลากร บริษัท โทเทิล แอดเวิร์ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) 333/3 หมู่14 อาคารชัย ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
 หากมีข้อสงสัยสามารถติดต่อสอบถามได้ที่ Tel : 02-2028000 ต่อ 30306

ตัวอย่าง

ข่าวประกาศรับสมัครพนักงานบริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์ เพิ่ม 500 อัตรา

สงท้ายปี 48 ดีแทค Call Center ประกาศรับพนักงานเพิ่มอีก 500 อัตรา
www.ThaiPR.net -- พุธที่ 7 ธันวาคม 2005 17:51:48 น.

ที่มา : <http://www.ryt9.com/s/prg/41183/>



กรุงเทพฯ--7 ธ.ค.--ดีแทค

สงท้ายปี 48 ดีแทค Call Center ประกาศรับพนักงานเพิ่มอีก 500 อัตรา ผสาน
ความเป็นองค์กรที่ทันสมัยใส่ใจคุณภาพการให้บริการ ผลัดเปลี่ยนภายในวันเดียว

นายสันติ เมธาวีกุล รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บมจ. โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น (ดีแทค) รุกงานบริการอย่างรวดเร็วแบบไม่หยุดนิ่งตั้งแต่หลัก หลังจากในเดือนพฤษภาคม 2548 ดีแทคได้รับพนักงาน DTAC Call Center เพิ่มเท่าตัว ทำให้ครึ่งปีแรกดีแทคมีพนักงาน Call Center เป็นจำนวนสูงถึงกว่า 1,000 คน รองรับนวัตกรรมแก่ผู้ใช้บริการดีแทคที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นแบบเดิมเงิน เช่น บัญชีแฮปปี้สะสมสุข ใจดีแปลให้ ใจดีให้ยิ้ม ชิมเฮฮา หรือแบบจดทะเบียน อาทิ maximize 5 senses maximize plus และ การเปิดตัวที่แรงจัดอย่างเช่น ZAD เป็นต้น นอกจากนี้ Call Center ยังสร้างแนวคิดใหม่ พัฒนาการให้บริการแบบ Segmentation เพิ่มบริการหลายภาษา และปรึกษาปัญหาด้วยวัยเดียวกัน และด้วยความมุ่งมั่น

และก่อนที่จะหมดปี 2548 ด้วยความมุ่งมั่นที่เป็นหนึ่งของงานบริการในธุรกิจมือถือ ดีแทค จึงได้ตัดสินใจเปิดอาคารชัย เพื่อที่จะต้อนรับพนักงานใหม่จำนวน 500 ตำแหน่งด้วยวิธีการผลัดเปลี่ยนภายในวันนั้น และถ้าได้ไม่ครบก็จะพิจารณาในครั้งต่อไปเพิ่มเติมจนครบ เพื่อเสริมทีม Call Center ให้แข็งแกร่งพร้อมที่จะก้าวไปสู่ผู้นำ โดยเริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่เดือนมกราคม 2549

ดังนั้นเพื่อความสะดวกรวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อผู้สมัคร จึงควรเตรียมเอกสารติดตัวมาให้เรียบร้อย ซึ่งประกอบไปด้วย รูปถ่าย 1 นิ้ว จำนวน 2 ใบ สำเนาหลักฐานการศึกษา บัตรประชาชนและทะเบียนบ้าน มาให้พร้อมในวันสมัคร ภายใต้คุณสมบัติของผู้สมัครที่เชื่อว่าการทำงานหนักเป็นเรื่องสนุก คิดในสิ่งที่ดีๆไม่กล้าคิด และ อุปนิสัยที่ดีต้องมาก่อนทักษะ ผู้ที่สนใจและคิดว่าต้องการมาร่วมงานที่ท้าทายกับดีแทคสามารถมาสมัครและทดสอบได้ในวันที่ 17 ธันวาคม 2548 ชั้น G อาคารชัย สำนักงานใหญ่ ดีแทค ถนนวิภาวดีรังสิต ระหว่างเวลา 8.30 — 16.30 น. ข้อมูลเพิ่มเติมติดต่อกลุ่มงานทรัพยากรบุคคล 0-2202-8000 ต่อ 31264, 31265, 31271, 31272, 31205

นายสันติ เสริมว่า ปัจจุบัน ดีแทค มีพนักงานประมาณ 4,000 คน รองรับธุรกิจการให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งเป็นธุรกิจที่ต้องมีระบบ Call Center อันทันสมัยเป็นอย่างมาก ประกอบกับพนักงานต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ปฏิภาณไหวพริบ และ Service mind ของผู้ให้บริการ เพื่อคอยตอบปัญหาให้ความกระจ่าง และสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้สูงสุด บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลเป็นลำดับแรก และจะดำเนินการทุกวิธีที่จะเสริมให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับสภาพแวดล้อมของการทำงานที่เหมาะสมเพื่องานบริการที่สมบูรณ์แบบ

จากนโยบายดังกล่าวจะทำให้ภายในไตรมาสแรกของปี 2549 พนักงาน Call Center ของดีแทคจะเพิ่มจำนวนกว่า 1,500 คน ประจำอยู่ทั้งในกรุงเทพฯ เชียงใหม่ โคราช ระยอง และ สุราษฎร์ธานี นายสันติกล่าวอย่างภูมิใจและมั่นใจในประสิทธิภาพงานบริการจากพนักงานดีแทคที่จะมอบให้กับผู้ใช้บริการ.

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

ธิดิมา บรรวเนล / พี่ระพงษ์ กลิ่นละออ โทร.0-1710-9817, 0-2202-8090,

peraponk@dtac.co.th

ตัวอย่าง
กระทู้แสดงความคิดเห็น เรื่อง “คุณสมบัติที่จำเป็นในงาน
บริการลูกค้าผ่านสายโทรศัพท์”

ที่มา : <http://www.jobbkk.com/th/relax/webboard/viewtopic.php?id=2386>

อยากทราบคุณสมบัติของ Call Center อะคะ ใครทำอยู่บ้างคะ+++

อยากทราบว่าต้องมีคุณสมบัติอะไรที่แน่นอนจะต้องใจเย็น เสียเพราะ และจำเป็นต้องพูดเก่งๆด้วยรีเปลา
คะ แล้วเงินเดือนสวัสดิการดีมั้ยหรือคะขอบคุณคะ^^

ข้อความที่ 1

ถ้าไม่รวมโอทีประมาณ 9000

(วันที่ : 02/09/2008 เวลา : 21:10:24 น.)

ข้อความที่ 2

เสียเพราะไม่จำเป็นหรอกคะ แต่คุณทนความกดดันได้และหาวิธีคลายเครียดกับความกดดันนี้ได้ด้วย
ตนเอง แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้แก่ก็พอแล้ว ข้อสอบจะเป็นแนวเชิงจิตวิทยา ภาษาอังกฤษ ส่วนสวัสดิการ
ต้องดูว่าทำอยู่ค่ายไหน

(วันที่ : 02/09/2008 เวลา : 21:56:00 น.)

ข้อความที่ 3

ต้องใจเย็น แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ไม่ต้องอะไรมาก เพราะถ้าเข้าไปได้ เดียวเขาอบรมให้เอง ไม่ต้อง
กังวล ว่าแต่ทนความกดดันได้ปะ มีทั้งลค.และคนในองค์กรเอง ค่ายเรากี่ 10,500 up แบบเล่น ๆ นะ

(วันที่ : 02/09/2008 เวลา : 23:07:11 น.)

ข้อความที่ 4

- มีทักษะในการสื่อสาร
- มีความสามารถในการนำเสนอ และมีไหวพริบดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
- พูดจาฉะฉานและชัดเจน
- มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความมุ่งมั่น และกระตือรือร้นในหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย
- สามารถทำงานภายใต้สภาวะความกดดันได้เป็นอย่างดี เพราะบางหน่วยงานจะต้องโดนลูกค้าต่อว่า
และ ต้องใจเย็น
- สามารถพิมพ์ดีด และใช้คอมพิวเตอร์ได้ (พิมพ์เร็ว พิมพ์คล่อง)

(วันที่ : 02/09/2008 เวลา : 23:17:20 น.)

ข้อความที่ 5

-ทักษะการสื่อสาร พูดจารู้เรื่อง ฟังชัดเจน

สำหรับบางที่ มีเน้นนำเสนอด้วยครับ อย่างเช่นบริษัทเครื่องสำอางค์ หาก ญ.ที่รับมีน้ำเสียงใหญ่ หัวท้าว ก็ไม่
เหมาะกับผลิตภัณฑ์ครับ เพราะบางบริษัทเน้น น้ำเสียง ตรีบ แต่ก็ไม่ทั้งหมดนะฮะ

เงินเดือนก็แล้วแต่บริษัทครับ

แต่ถ้าตามมาตรฐานแล้ว ค่ายภาษาไทยเป็นหลัก ต้องได้ประมาณ 9000+ แต่หากต้องสื่อสารภาษาอังกฤษ
ตั้งแต่ 40-50% ของสายลูกค้า ต้องมีค่าความเชี่ยวชาญภาษาด้วยครับ

..ส่วนสวัสดิการอื่นก็แล้วแต่บริษัทนั้นๆจ้า

(วันที่ : 03/09/2008 เวลา : 15:17:52 น.)

ข้อความที่ 6

ให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ดีอะ ไม่ต้องเห็นหน้าลูกค้า พูดคุยได้ถนัดกว่ากันเยอะเลย แต่เวลาโกรธก็ต้องมี
น้ำเสียงนุ่มนวลนะ ฝึกความอดทนดีเหมือนกัน ไม่ต้องเผชิญหน้า
(วันที่ : 04/09/2008 เวลา : 15:38:36 น.)

ข้อความที่ 7

 การเป็น Call Center ต้องใจรักในการบริการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ทนกับแรงกดดันได้ดี ให้ข้อมูลที่
ถูกต้องกับลูกค้าได้ คุณสมบัติขึ้นอยู่กับทางบริษัทเขาประกาศรับสมัคร ส่วนใหญ่ปริญญาตรีขึ้นไปเพราะมี
วุฒิภาวะมากกว่า ส่วนสวัสดิการปกติทั่วไปคะ
(วันที่ : 06/09/2008 เวลา : 17:15:20 น.)

ข้อความที่ 8

ไป เอไอเอส เรย ง่าย ได้เยอะสุด อยู่สัก 6 เดือน มี 12000 แต่เข้าใหม่ได้ 8000
แต่งงานไรอนาคต ทำไปก็ออก ออกเพราะ หัวหน้างานนี้แหละ อย่าทำเรย งานอนุนาลทำกัน
ถ้าจะเอาเข้าใหม่ได้เยอะ ไปทรู 12500 แต่นานไปสู้ ais ม่ายได้ เพราะ เงินพิเศษมากกว่า สนใจเมลมา
ฝากให้
(วันที่ : 08/09/2008 เวลา : 02:34:56 น.)

ข้อความที่ 9

มีอะไรจะเล่าสู่กันอ่าน
อยากรจะบอกว่าเคยทำ Call มาก่อน ไม่บอกว่าที่ไหน
เงินเดือนแรกเข้า 8000 บาท ช่วงอบรมให้เป็นรายวัน ก่อน

ตอนแรก ก็ต้องอบรมสารพัดอย่าง เกือบ2เดือน เทสระบบ
ที่ต้องใช้งานจำเป็นมาก

ตอนสมัคร เทส ทุกอย่าง ทักษะการฟัง การพิมพ์ สอบจิตวิทยา ข้อเขียน ต่อจากนั้นก็นัดวันเริ่มงาน

อยู่ๆไปเงินเดือน 8000 ก็ลดลงมา เพราะหักค่าโน่นค่านี้ ไม่เหลือ
ถึงได้ ค่าOTก็คิดน้อยไม่คุ้ม แต่งานมีการสอบเลื่อนตำแหน่งได้ แต่ต้องทดสอบภาษาอังกฤษ ด้วย

แล้วที่ทำงานมี GMย้ายมาใหม่ เราขึ้นไปขอทดสอบภาษาบอกว่าต้องรอปีหน้า ตอนนี้ทดสอบเฉพาะระดับหัวหน้า
งาน เราก้อออกเลยเพราะเราเคยขอทดสอบกับเขาหลายครั้งแล้ว แต่ก็ไม่ได้ การทำงานเราก้อหวังจะได้เลื่อน
ตำแหน่งที่สูงขึ้น ช่วงที่รับสายลูกค้าบางที่มีสายต่างชาติหลุดเข้ามาเราก้อสนทนาโต้ตอบได้ เพื่อนที่ทำก็
ช่วยกันทั้งพลังทั้งดัน

แต่อีตา GM นี่สิ ดันผลักเราออกซะจั้น เวลาว่างหรือโครงการอะไร ก็เอา พนักงานรับสายนี้แหละไปนั่ง
ขายสินค้า (Telamarket)หรืออยากให้ไปทำอะไรก็ต้องทำ

สุดท้ายดิฉันตัดสินใจลาออกหลังจากทำได้ 1 ปี
สุดท้ายพนักงานลาออกกันเยอะ เลยต้องเพิ่มเงินเดือน นานนน

มีการประเมินผลรายสัปดาห์ แต่คะแนนดิฉันน้อยจริงๆ เพราะกินหัวลูกค้าบ่อยพอๆกะที่โดนลูกค้ากินหัว
แหละคะ

แต่ตัวอย่างบรรยากาศการทำงานดี เพราะจะทำแทบตายแคไหนก็เงินเดือนเท่ากัน แต่ดิฉันก็ไม่ค่อยถูกกะ
เพื่อนๆแผนกอื่นเท่าไร เพราะเวลามีปัญหาจะลูกค้าดิฉันจะจี เลยคะ แรงเหมือนกัน อี้
(วันที่ : 10/09/2008 เวลา : 15:10:09 น.)

ข้อความที่ 10

ทำงาน แบบนี้ต้องอดทน สังคมรอบด้าน และตาตู่ฟังมือพิมพ์
คุณสมบัติ คือ จบปริญญาตรี เทสพิมพ์ดีด อังกฤษ 30 คำต่อ 1นาที
ไทย25 คำ เงินเดือนทำงาน5 วัน สำหรับค่าภาษา2000 บาท หยุดเสาร์-อาทิตย์ครึ่ง สบายเยอะบ้างน้อย
บ้างครับ
(วันที่ : 12/09/2008 เวลา : 11:43:37 น.)

ตัวอย่าง
บทสัมภาษณ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (อ้างอิงใน Internet)
เกี่ยวกับงานบริการ Call Center

ที่มา : http://www.marketeer.co.th/inside_detail_new.php?inside_id=88

วิลาสินี พุทธิการันต์ : เธอคือเจ้าแม่ Call Center...! (Marketeer/03/51)

บริการหลังการขายอาจไม่สร้างรายได้โดยตรง แต่ปฏิเสธไม่ได้ว่า สิ่งนี้เป็นปัจจัยที่ทำให้องค์กรสามารถรักษารฐานลูกค้าเก่า และสร้างฐานลูกค้าใหม่ได้อย่างเห็นผล ซึ่ง “วิลาสินี พุทธิการันต์” คืออีกคนที่ขยายความเรื่องนี้ได้ดีที่สุด

จากภายในสู่ภายนอก

ปัจจุบันเธอดำรงตำแหน่ง Vice President Customer & Service Management บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และด้วยเหตุที่เป็นผู้วางระบบ Call Center ที่ทุกวันนี้กลายเป็นทัพหลังสำคัญที่สร้างพลังขับเคลื่อนให้กับโอเปอเรเตอร์รายใหญ่อย่าง AIS จึงได้รับฉายาว่าเจ้าแม่ Call Center

“เมื่อเราอยู่ในธุรกิจโทรคมนาคม งานหลักก็คงเป็นการให้บริการด้วยโครงข่ายสัญญาณที่ครอบคลุมทั่วประเทศ แต่ก็ย่อมมีบริการเสริมต่างๆ ออกมาเพื่อเติมเต็มความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งหน่วยผลิตจะมีหน้าที่ผลิตสินค้า นั่นก็คือบริการเสริมออกไปยังลูกค้า ลูกค้าที่มีความรู้เรื่องสินค้าที่แตกต่างกัน เมื่อใช้งานอาจเกิดทั้งความพอใจและไม่พอใจ ถ้าให้ลูกค้าติดต่อไปยังหน่วยงานที่ผลิตเอง คงไม่ใช่แนวทางที่ถูกต้องนัก และไม่ใช่องค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลางอย่างเรา Call Center จึงมีความจำเป็นสำหรับธุรกิจ”

อย่างไรก็ตาม งานบริการที่สัมผัสถึงผลย่อมต้องเกิดจากภายในองค์กรเสียก่อน เพราะฉะนั้น นอกจากเป็นผู้วางระบบ Call Center ให้กับ AIS แล้ว เธอยังมีหน้าที่ประสานงานกับทุกฝ่ายขององค์กร ที่ปัจจุบันมีจำนวนพนักงานกว่า 9,000 ชีวิต รับผิดชอบงานแตกต่างกันไปให้สามารถผลิตสินค้าหรือบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด โดยนอกจากจะได้รับข้อมูลจากช่องทาง Call Center แล้ว ยังได้รับจาก Outlet และร้านเทเลวิซ รวมถึงศูนย์บริการที่มีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ

วิลาสินีย้ำถึงความสำคัญของการมี Call Center ว่า ช่องทางเหล่านี้ทำหน้าที่ทั้งจำหน่ายและให้บริการลูกค้า ขณะเดียวกันก็เป็นตัวแทนของแบรนด์ แต่ช่องทางเหล่านี้มีหน้าที่

หลักคือการจำหน่าย Call Center จึงมีหน้าที่ติดต่อลูกค้าว่า ได้เลือกโปรโมชั่นนี้ใช่หรือไม่ ราคานี้ใช่หรือไม่ และรู้หรือไม่ว่ามีสิทธิประโยชน์อย่างไร ซึ่ง Call Center จะแจ้งรายละเอียดกับลูกค้าผ่าน 3 วิธีการ ทั้งอธิบายให้ฟัง หากไม่แน่ใจว่า ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนหรือไม่ ก็จะส่งจดหมายเพื่อแจ้งรายละเอียดอีกครั้ง และลูกค้ายังสามารถโทรศัพท์ไปฟังเพิ่มเติมที่ระบบตอบรับอัตโนมัติได้ทุกเวลาอีกด้วย

“บางบริษัทอาจคิดว่า พูดแล้ว อธิบายผ่านสื่อไปแล้ว ลูกค้าต้องเข้าใจ แต่เราไม่คิดอย่างนั้น เพราะลูกค้าแต่ละรายมีเรื่องราวในชีวิตหลายอย่างให้จำ คงไม่สามารถจดจำได้ในทุกรายละเอียด Call Center มีหน้าที่มอบบริการเพื่อให้ลูกค้าสะดวกสบายจากการใช้งานมากขึ้น”

“ที่สำคัญงานบริการต้องทำเป็น Chain ไม่ใช่ว่าจะทำส่วนใดส่วนหนึ่งและจะเกิดประสิทธิภาพได้ ต้องเป็นความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย และผลงานที่ดีของอีกฝ่ายย่อมเกิดจากการทำงานของอีกฝ่ายหนึ่ง ขณะเดียวกันถ้าผลงานไม่ดีอาจเกิดการทำงานของอีกฝ่ายก็ได้ เช่น หากฝ่ายผลิตสินค้าหรือบริการไม่ได้ รับข้อมูลความต้องการของลูกค้าที่ถูกต้องจากช่องทางต่างๆ ที่เรามีอยู่ก็ทำให้สินค้าหรือบริการที่น่าเสนอ ไปยังผู้ใช้ไม่ตอบโจทย์ การทำงานของเราจึงเป็นการเชื่อมโยงส่งเสริมกันทั้งระบบ”

บริการคือรากฐานองค์กร

เพราะความต้องการของผู้บริโภคไม่มีที่สิ้นสุด โอเปอเรเตอร์แต่ละค่ายจึงต่างคิดค้นบริการเพื่อมอบสิทธิพิเศษให้กับผู้ใช้เพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งทางการตลาดให้มากที่สุด และ AIS ก็คิดไม่ต่างกัน

“วันนี้การใช้โทรศัพท์ ไม่ได้เป็นเพียงการรับสายเข้าและโทรออก ส่งข้อความ SMS หรือ MMS เท่านั้น แต่ยังใช้เป็นส่วนลด เมื่อไปทำกิจกรรมอื่น เช่น กินอาหาร ช้อปปิ้ง ตีกอล์ฟ สปา ทุกอย่างคือสิทธิพิเศษ ที่เรามอบให้กับลูกค้า ทำให้เขามีประสบการณ์ที่ดีกับแบรนด์ ขณะเดียวกัน ข้อมูลที่เราได้จากการพูดคุยกับลูกค้าก็จะนำไปวิเคราะห์เพื่อสร้างบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้ที่อยู่ในพื้นที่ต่างกัน หรือ ตาม Segmentation ที่มี”

วิลาสินีอธิบายเพิ่มเติมถึงการนำข้อมูลที่ได้ไปสร้างผลลัพธ์ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมว่า ไม่ว่าจะ เป็นลูกค้ากลุ่ม Pre หรือ Post-Paid เมื่อถึงวันสำคัญ เช่นวันคล้ายวันเกิด อาจสร้างความประทับใจด้วยการให้ใช้งานโทรศัพท์ในวันนั้น หรือทดลองใช้บริการเสริมบางอย่างโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ในส่วนของ ลูกค้าบางกลุ่มที่มีความใกล้ชิดมาก ทำให้บริษัทฯ มีข้อมูลแม้กระทั่งวันครบรอบวันแต่งงาน หรือแม้แต่วันรับปริญญาของบุคคลในครอบครัว ซึ่งจะมี

การส่งข้อความเพื่อแสดงความยินดีไปยังลูกค้า สิ่งเหล่านี้ เป็นการผสมผสานศาสตร์และศิลป์ในการดูแลลูกค้าเข้าด้วยกัน

“มาตรฐานบริการของเราสูงขึ้นทุกปี เมื่อ 10 กว่าปีที่แล้ว การให้ลูกค้ารอ 30 นาที อาจไม่เดือดร้อน แต่วันนี้บางกลุ่มรอไม่ได้เลย ในเรื่องของช่องทางจำหน่าย เมื่อก่อนจะเปิดให้บริการโทรศัพท์ 1 เบอร์ต้องใช้เอกสารหลักฐานมากมาย วันนี้ถ้าคุณเป็นลูกค้าเรา อาจไม่ต้องใช้เอกสารเลยเมื่อเปิดเบอร์ที่ 2 หากเป็นลูกค้าใหม่ เราขอเพียงสถานที่ที่ติดต่อคุณได้เท่านั้น”

“เรื่องคนเป็นเรื่องสำคัญ เพราะบริการที่ดีต้องมาจากพนักงานในองค์กร คนที่ทำงาน 1 ปีกับ 3 ปี จะได้รับผลตอบแทนไม่เท่ากัน และไม่จำเป็นว่าอยู่นานแล้วจะเก่งกว่า ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้ของแต่ละคน เพราะเราเชื่อว่า พนักงานที่มีศักยภาพจึงจะสามารถสื่อสารและให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ธรรมชาติของลูกค้าอยากพูดกับคนที่รู้เรื่องในสินค้าและบริการที่เขาสนใจ และลูกค้ามาหาเรา เพราะอยากได้ข้อมูล และเชื่อว่าจะสามารถอธิบายให้เกิดความเข้าใจได้ เราไม่ได้พัฒนาคนให้เป็นแบบการทำข้อสอบปรนัย แต่ให้เขาอธิบายจากความเข้าใจ เป็นที่ปรึกษาให้กับลูกค้าได้”

“จะเห็นได้ว่า งานบริการของเราเริ่มตั้งแต่ผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้ในแต่ละกลุ่มช่องทางจำหน่ายเราก็ดูแล สิทธิพิเศษก็มอบให้ นั่นคือการทำงานแบบครบวงจร การที่เรามีข้อมูลลูกค้า ทำให้เรียนรู้ลูกค้ามากขึ้น สามารถให้การดูแลได้มากขึ้น ลูกค้าก็ประทับใจในบริการ เกิดความจงรักภักดี ต่อแบรนด์ เมื่อไรก็ตามที่ลูกค้ามีความภูมิใจที่ได้ใช้โทรศัพท์ AIS แสดงว่าเราดูแลลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์ และแสดงให้เห็นว่าบริการที่เรามอบให้กับลูกค้าตอบสนองต่อความต้องการได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งแน่นอนว่า การพัฒนายังคงเป็นสิ่งที่เราต้องทำต่อไป”

ทั้งหมดนี้เป็นบทบาทหน้าที่ของ “วิลาสินี พุทธิการันต์” ผู้อยู่เบื้องหลังงานบริการของ

AIS

แนวคำถามการสัมภาษณ์

ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ –สกุล

จบการศึกษา (สาขา)

อายุงาน (ปี)

การเข้าสู่อาชีพ และการตัดสินใจเข้าทำงาน

1. ก่อนหน้าเข้าทำงาน ท่านเคยรู้จักอาชีพนี้มาก่อนหรือไม่ ท่านคิดอย่างไรกับสายงานอาชีพ
พนักงานบริการข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ ผ่านสายโทรศัพท์ หรือ Call Center

() เคยรู้จักอาชีพนี้มาก่อน

() ไม่เคยรู้จักอาชีพนี้มาก่อน

และคิดว่า () เป็นอีกทางเลือกของอาชีพที่น่าสนใจ

() เป็นงานของผู้หญิง

() มีความก้าวหน้าในอาชีพ

() อื่น ๆ

2. ท่านเข้าสู่ตำแหน่งอาชีพนี้ ได้อย่างไร (เลือกตอบ)

สนใจสมัคร () ตำแหน่งงานนี้โดยตรง.....

() ตำแหน่งงานอื่น

- กรณีเลือกสมัครตำแหน่งงานนี้โดยตรง: แรงจูงใจในการเลือกเข้าทำงานในตำแหน่งนี้

.....

.....

- กรณีเลือกสมัครตำแหน่งงานอื่น: ท่านรู้สึกอย่างไรที่บริษัทฯ เสนอแนะให้เลือกสมัครเข้า
ทำงาน ในตำแหน่งนี้

.....

.....

เมื่อเข้าสู่กระบวนการทำงาน

1. เมื่อก้าวเข้าสู่อาชีพนี้แล้ว ท่านรู้สึกอย่างไร

- จากมุมมองของท่านต่องาน Call Center

.....

.....

- จากมุมมองของคนทั่วไป (สายงานอื่น หรือลูกค้าที่ติดต่อเข้ามา) ที่มีต่อท่าน

.....

.....

2. บริษัทฯ คาดหวังให้ท่านมีคุณสมบัติอย่างไร ในการทำงานตำแหน่งนี้

.....

.....

.....

ภายหลังเข้าทำงาน

1. ท่านคิดว่าเนื้องานบริการ Call Center เหมาะกับตัวท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2. ท่านคาดหวัง กับโอกาสความก้าวหน้าของอาชีพนี้ อย่างไร

.....

.....

.....

3. ปัญหาและอุปสรรค ที่เจอในการทำงาน

- ด้านโอกาส และความก้าวหน้าของอาชีพ

.....

.....

- ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

.....

.....

คำถามสัมภาษณ์เพิ่มเติม (สำหรับผู้บังคับบัญชา)

ความคิดเห็นในงาน และการรับพนักงานเข้าทำงาน

1. เหตุใด จึงต้องมีสายงานบริการด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการผ่านสายโทรศัพท์ (Call Center) ในองค์กรธุรกิจ

.....

.....

.....

2. ท่านคาดหวังให้พนักงาน Call Center มีคุณสมบัติ อย่างไร

.....

.....

.....

3. Call Center เป็นภาพลักษณ์ (Image) ของผู้หญิงได้อย่างไร

.....

.....

.....

ปัญหาการลาออกในระยะสั้น และแนวทางแก้ไข

1. การที่พนักงาน Call Center ปฏิบัติงานอยู่เพียงระยะสั้น และตัดสินใจลาออกนั้น อาจส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการในสายงาน ท่านมองปัญหานี้อย่างไร

- มุมมองของผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

- มุมมองของฝ่ายทรัพยากรบุคคล

.....

.....

.....