

คู่มือปฏิบัติงาน Call Center “บริการด้วยใจ ใส่ใจทุกคำถาม”

Call Center คืออะไร

Call Center คือ ศูนย์กลางตอบรับทางโทรศัพท์หรือศูนย์ตอบรับบริการทางโทรศัพท์

Agent Call Center OAP คือ พนักงานรับสายโทรศัพท์หรือโทรออก เพื่อทำหน้าที่ให้บริการตอบคำถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ

Supervisor (หัวหน้างาน) จะปฏิบัติงานร่วมกับ Agent Call Center OAP อย่างใกล้ชิด ซึ่ง Supervisor เป็นบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับสำนักงานปรมาณเพื่อสันติ และเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาแทน Agent Call Center OAP ได้ในกรณีที่การบริการเกิดข้อผิดพลาด รวมทั้งสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของ Agent Call Center OAP ได้

หน่วยงานรับผิดชอบ

สำนักงานเลขานุการกรม สำนักงานปรมาณเพื่อสันติ

หน้าที่ของ Agent Call Center OAP

1. ให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปในการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติและที่เกี่ยวข้อง
2. ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ของสำนักงานปรมาณเพื่อสันติแก่ผู้ขอรับบริการ
3. สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสำนักงานปรมาณเพื่อสันติและผู้เข้ารับการติดต่อประสานงาน

ช่องทางการให้บริการ หมายเลขโทรศัพท์ 0 2596 7600 เปิดให้บริการวันและเวลาราชการ

ตั้งแต่ 08.30 – 16.30 น. กรณีรับฟังข้อความอัตโนมัติจากระบบเปิดบริการทุกวันตลอด 24 ชม.

แนวทางปฏิบัติในการสนทนากับลูกค้า
กรณีมีการโทรศัพท์เข้ามาที่ 0 2596 7600 และกด 0 เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่

การเริ่มรับสาย

- สำนักงานปรมาณเพื่อสันติ สวัสดิ์ค่ะ ยินดีให้บริการค่ะ
- ไม่ทราบว่าดิฉันกำลังเรียนสายอยู่กับคุณอะไรคะ
- ต้องการสอบถามข้อมูลด้านใดคะ

การพักสาย

- ขออนุญาตตรวจสอบข้อมูล รบกวนถือสายรอสักครู่นะคะ
- ขออภัยที่ให้ถือสายรอนะคะ / ขอบคุณที่ถือสายรอนะคะ
(เจ้าหน้าที่ที่ทำการโอนสาย จะต้องแจ้งชื่อและข้อมูลให้ผู้รับบริการต้องการสอบถามให้ปลายสายทราบก่อนทุกครั้ง จึงจะโอนสายผู้รับบริการไปยังปลายสายได้)

การโอนสาย

- ขออนุญาตโอนสายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รบกวนถือสายรอสักครู่นะคะ
- ถือสายรอสักครู่ค่ะ ขออนุญาตโอนสายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องค่ะ

การจบบทสนทนา

- คุณ.....(ชื่อผู้รับบริการ).....ต้องการสอบถามข้อมูลด้านอื่นเพิ่มเติมมั้ยคะ
- ข้อมูลที่ได้รับเรียบร้อยแล้วต้องครบถ้วนไหมคะ
- สวัสดิ์ค่ะ

ข้อควรปฏิบัติเมื่อทำหน้าที่เป็น Agent Call Center OAP

1. เมื่อลูกค้าโทรเข้ามา รับผิดชอบต่อสายที่ไม่ควรตั้งเกิน 2 ครั้ง
2. กล่าวแนะนำหน่วยงานและชื่อตนเองด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ สดใส
3. กล่าวถามชื่อลูกค้าและจดใส่กระดาษไว้เพื่อป้องกันการลืมชื่อลูกค้า เพราะการเรียกชื่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอจะทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ หากลืมชื่อลูกค้าและถามอีกครั้ง อาจจะทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความไม่ใส่ใจของเจ้าหน้าที่
4. สอบถามถึงจุดประสงค์หรือความต้องการของลูกค้าด้วยน้ำเสียงที่กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ
5. เมื่อมีการพูดผิด แจ้งข้อมูลไม่ถูกต้อง ไอหรือจาม ควรกล่าวขอภัยลูกค้า
6. ใช้ภาษาที่เป็นคำพูดเชิงบวก อาทิ ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ ปส. นะคะ, ดิฉันจะรีบดำเนินการให้นะคะ, ยินดีให้บริการค่ะ, ไม่ต้องเป็นกังวลใจนะคะ จะรีบดำเนินการให้อย่างรวดเร็วค่ะ เป็นต้น
7. รู้จักควบคุมอารมณ์ตัวเองตลอดเวลาที่สนทนา
8. ควรเรียกชื่อลูกค้าอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ
9. รู้จังหวะในการพูดและรับฟัง ที่สำคัญไม่ควรพูดแทรกลูกค้า
10. ไม่พูดซ้ำหรือเร็วเกินไป
11. วางสายหลังลูกค้าเสมอ

* หมายเหตุ ในวันหยุดราชการและนักชัตฤกษ์ ระบบจะแจ้งให้ดำเนินการในวันเวลาราชการต่อไป