

# Job Position: Tele Facing Specialist

## เจ้าหน้าที่ชำนาญการด้านการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์

World Vision Foundation of Thailand is a Christian humanitarian, development and advocacy organization devoted to improving the lives of children, their families and communities by tackling the root causes of poverty. With nearly 50 years of experience in the country, we help all people regardless of race, gender, and religion. Come join our team in Thailand, be part of our 40,000+ staff working in over 90 countries and share the joy of transforming vulnerable children's life stories!

Learn more about our work at [worldvision.or.th](http://worldvision.or.th)

### PURPOSE OF POSITION

หน้าที่หลักของเจ้าหน้าที่ชำนาญการด้านการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ คือ ติดต่อผู้บริจาคโดยใช้โทรศัพท์ เล่าเรื่องราวที่น่าสนใจผ่านการบรรยาย เพื่อสร้างความเห็นอกเห็นใจและโน้มน้าวให้ผู้ฟังร่วมสนับสนุนภารกิจ และโครงการของมูลนิธิศุภนิมิตฯ ร่วมงานกับทีมต่างๆ เพื่อสนับสนุนการตลาดผ่านการประชาสัมพันธ์ทางโทรศัพท์ เพื่อให้เข้ากับช่องทางการระดมทุน กิจกรรม และแคมเปญ และเพิ่มโอกาสในการดึงดูดผู้บริจาคและสร้างยอดบริจาคให้ได้มากที่สุด

- ประยุกต์ใช้แผนและกลยุทธ์เพื่อรักษาและต่ออายุการสนับสนุนจากผู้บริจาค ซึ่งรวมถึงการติดตามผลจากผู้บริจาค โดยสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้บริจาคแต่ละราย
- มีการใช้มาตรวัดเพื่อบันทึกและวิเคราะห์ประสิทธิภาพการของแคมเปญการตลาด และพัฒนาความสัมพันธ์ขององค์กรกับผู้บริจาค

### MAJOR RESPONSIBILITIES

การให้บริการผู้บริจาคและผู้อุปการะ (40%):

- ตอบคำถามและข้อสงสัย รวมถึงให้ความช่วยเหลือผู้อุปการะ ผู้บริจาค และผู้สนใจทั่วไปผ่านทางโทรศัพท์ อีเมล แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย และแอปพลิเคชันสำหรับส่งข้อความอื่นๆ
- แก้ไขปัญหาและคำร้องขอจากผู้อุปการะและผู้บริจาคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้อุปการะและผู้บริจาคตั้งแต่ครั้งแรกที่มีการติดต่อกัน หรือพร้อมหารือและขอความช่วยเหลือจากทีมที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์
- แก้ไขปัญหาการยกเลิกบริจาคของผู้อุปการะและผู้บริจาคโดยการสื่อสารเชิงโน้มน้าว โดยอธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงที่ผู้อุปการะและผู้บริจาคได้สร้างไว้ รวมทั้งติดต่อประสานงานกับทีมอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อลดยอดการยกเลิก

## Job Position: Tele Facing Specialist

### เจ้าหน้าที่ชำนาญการด้านการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์

- บันทึกและดูแลรักษาข้อมูลในฐานข้อมูลลูกค้าให้เป็นปัจจุบันและถูกต้องอยู่เสมอ ซึ่งรวมถึงสถานะของผู้บริจาค รายละเอียดการติดต่อ การติดต่อพูดคุย และข้อคิดเสนอแนะที่ได้รับระหว่างการติดต่อ

#### การดำเนินการและการจัดการแคมเปญระดมทุน (55%):

ทำการระดมทุนผ่านการโทรศัพท์ไปยังผู้บริจาคที่เป็นผู้มุ่งหวังจากฐานข้อมูลที่มีอยู่ กลุ่มผู้สนใจ (Enquiry) กลุ่ม Leads เพื่อเชิญชวนให้ร่วมบริจาคเพื่อสนับสนุนในโครงการต่างๆขององค์กร

- เล่าเรื่องราวที่น่าสนใจ เช่น เรื่องจริงจากโครงการอุปการะเด็ก และเรื่องราวการเปลี่ยนแปลงของผู้ที่อยู่ในโครงการ และผลงานของมูลนิธิฯ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจและความเห็นอกเห็นใจในผู้บริจาค รวมถึงสร้างอารมณ์ร่วมให้ผู้เข้ามาติดต่อ
- ทำงานร่วมกับทีมอื่นๆ เพื่อประสานงานการตลาดทางโทรศัพท์กับช่องทางระดมทุน กิจกรรม และแคมเปญอื่นๆ เพื่อการมีส่วนร่วมของผู้บริจาคและการสร้างรายได้อย่างบูรณาการ
- นำกลยุทธ์มาใช้เพื่อรักษาผู้อุปการะผู้บริจาคและให้เกิดการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการโทรติดตามผลเป็นประจำ การแสดงความขอบคุณยังผู้บริจาคด้วยการส่งจดหมายขอบคุณ และการอัปเดตข้อมูลที่เกิดผลจากการบริจาคของผู้บริจาค
- ตรวจสอบตัวชี้วัดประสิทธิภาพที่สำคัญ เช่น อัตราการตอบรับโทรศัพท์ ( call conversion rates) จำนวนการบริจาค อัตราการรักษาผู้บริจาค และประสิทธิผลของแคมเปญ เพื่อประเมินความสำเร็จของความพยายามทางการตลาดทางโทรศัพท์ และสามารถค้นหาประเด็นที่ต้องปรับปรุง
- รวบรวมข้อมูลการตลาดและคำติชมของลูกค้าในระหว่างการพูดคุยได้ตอบ เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์การระดมทุน การพัฒนาแคมเปญ และความพึงพอใจของผู้บริจาค
- ทำงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานการตลาดทางโทรศัพท์ภายนอก (agency) เพื่อให้แน่ใจว่ามีการประสานงานกันอย่างราบรื่นระหว่างทีมภายในและหน่วยงานภายนอก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของแคมเปญระดมทุนและเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้บริจาค

งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้สนับสนุนเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น สนับสนุนบูธกิจกรรมต่างๆ (5%)

## QUALIFICATIONS FOR THE ROLE & REQUIRED KNOWLEDGE & PROFESSIONAL EXPERIENCES

- วุฒิมัธยมศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป สาขาวิทยาศาสตร์ หรือประชาสัมพันธ์

## Job Position: Tele Facing Specialist

### เจ้าหน้าที่ชำนาญการด้านการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์

- สามารถใช้ Microsoft Office Word, Excel, Power Point และ Social Media ในการสื่อสารได้
- มีความเชี่ยวชาญในการใช้ซอฟต์แวร์และอุปกรณ์โทรคมนาคม
- มีประสบการณ์การทำงานที่รับรองได้อย่างน้อย 3-5 ปีในด้านลูกค้าสัมพันธ์ การบริการ หรือบทบาททางการตลาด มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในความต้องการของลูกค้าและแนวทางปฏิบัติในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- มีทักษะการสื่อสารที่ยอดเยี่ยม ด้วยความสามารถที่กระตือรือร้นในการฟังอย่างตั้งใจ แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว และใช้เทคนิคการโน้มน้าวใจเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ
- มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เชี่ยวชาญในการส่งเสริมความสัมพันธ์เชิงบวกกับลูกค้าผ่านการเอาใจใส่ ความเข้าใจ และความช่วยเหลือผู้อื่น
- สามารถแสดงความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างข้อความที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้สื่อสาร ดึงดูดลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และถ่ายทอดข้อความสำคัญได้อย่างชัดเจน
- สามารถดำเนินงานได้ในสภาพแวดล้อมที่มีแรงกดดันสูง มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว ในขณะที่ยังคงรักษาความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ปัญหา
- มีทักษะการบริหารเวลา รู้จักจัดลำดับความสำคัญของงานและรับประกันการตอบคำถามอย่างทันท่วงที

มูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทย  
World Vision Foundation of Thailand

หากท่านมีความสนใจสมัครงานกรุณาส่งประวัติของท่านมาที่

**E-Mail: [nathan\\_kijjaparamitkul@wvi.org](mailto:nathan_kijjaparamitkul@wvi.org)**

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่: 02-022-9200 Ext. 153 ฝ่ายบุคคล

As a child- focused organisation, World Vision Foundation of Thailand is committed to the safeguarding of children, therefore any offer of employment is conditional upon the successful completion of applicable background checks, including a criminal records check.

By submitting your application, you understand and accept that World Vision Foundation of Thailand will process the data you provide for the purposes of your application and in accordance with the World Vision Foundation of Thailand - Job Applicant Privacy Notice.