



# เทคนิคการจัดการ...

Workshop

# ข้อร้องเรียนของลูกค้า

Effective Customer Complaint Handling Management

อย่างมืออาชีพ

การบริการถือเป็นหนึ่งในความสำเร็จของธุรกิจ หากการบริการเกิดข้อร้องเรียน และมีการจัดการกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างไม่เป็นมืออาชีพอาจทำให้องค์กรสูญเสียลูกค้า ไปอย่างน่าเสียดาย การรับมือกับข้อร้องเรียนและการตอบสนองความต้องการของลูกค้า จึงมีความสำคัญไม่ว่าข้อร้องเรียนนั้นจะมีสาเหตุมาจากตัวสินค้าหรือการบริการ หากพนักงานทุกคนมีความรู้ ทักษะ และความเข้าใจในกระบวนการการรับมือกับลูกค้า และตอบสนองการบริการได้อย่างเป็นระบบจะสามารถพลิกสถานการณ์จากลบมาเป็นบวกได้ เมื่อข้อร้องเรียนของลูกค้าถูกแก้ไขและทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ สิ่งเหล่านี้ก็จะส่งผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรในระยะยาวได้อีกด้วย

หลักสูตรนี้จะตอบโจทย์การจัดการข้อร้องเรียนการให้บริการแบบต่อหน้า (Face to Face) และการให้บริการทางโทรศัพท์ (Ear to Ear) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการต้องมีความเข้าใจในมุมมองของลูกค้าสามารถวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์ได้ เพื่อสร้างความประทับใจและทำให้ลูกค้าอยู่กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน



- เสริมสร้างความรู้ ทักษะ ทักษะที่ตรงของการสื่อสาร และการจัดการข้อร้องเรียนกับลูกค้า
- สามารถวิเคราะห์ประเภทลูกค้า เข้าใจพฤติกรรม และความคาดหวังของลูกค้าได้
- สร้างแนวทางป้องกันและแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำกับลูกค้าท่านอื่น

## กำหนดการสัมมนา

วันพุธที่ 26 มิถุนายน 2567

(เวลา 09.00 - 16.00 น.) ณ ห้องสัมมนา

โรงแรมโนโวเทล กรุงเทพ เพลินจิต

ช.ร่วมฤดี (รถไฟฟ้า BTS สถานีเพลินจิต ทางออกที่ 4)

## อัตราค่าสัมมนา

สมาชิก (TAX, HR)

4,000 + VAT 280 = 4,280 บาท

บุคคลทั่วไป

4,700 + VAT 329 = 5,029 บาท

(รวมเอกสาร ค่ากาแฟ อาหารว่าง อาหารกลางวัน)

## หัวข้อสัมมนา

1. สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้าแต่ละประเภท
  2. แนวทางในการสังเกตและประเมินความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ
  3. วิธีการจัดการตนเองก่อนรับมือกับลูกค้าที่มาร้องเรียน
  4. แนวคิด E + R = O (Event + Response = Outcome) เพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกให้กับตนเอง
  5. วิธีการประเมินสถานการณ์เมื่อลูกค้าเริ่มตั้งข้อร้องเรียน
  6. ปัจจัยสำคัญของการสื่อสารแบบต่อหน้า (Face to Face) และการให้บริการทางโทรศัพท์ (Ear to Ear)
  7. สูตรปฏิบัติการรับมือกับลูกค้าร้องเรียนด้วย 4A (Step of Action)
    - 7.1 Active Listening: การฟังเชิงรุก
    - 7.2 Attentive: การให้ความสนใจ เอาใจใส่ลูกค้า
    - 7.3 Apologize: การขอโทษลูกค้า
    - 7.4 Active Response: การตอบสนองWorkshop: Role Play
  8. เทคนิคในการสื่อสารเพื่อรับมือการร้องเรียนของลูกค้า
    - 8.1 2C (Content + Context) เพื่อสร้างเป้าหมายในการสื่อสาร
    - 8.2 2F (Facts + Feelings) ฟังเพื่อเข้าใจสิ่งที่ลูกค้าต้องการอย่างแท้จริง
    - 8.3 4W1H ฟังเพื่อจับประเด็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
    - 8.4 SECON (Smile + Eye Contact + Call Their Name + Open Mind + Nice) เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความประทับใจในการสื่อสารกับลูกค้าWorkshop: Clip VDO + แลกเปลี่ยนความคิดเห็น
  9. ภาษาจุกจุกและคำต้อห้ามที่อาจก่อให้เกิดความรุนแรงในการสื่อสารกับลูกค้า
  10. การใช้ภาษาเชิงบวก เพื่อสร้างการควบคุมสถานการณ์
  11. ประโยคเด็ด...พิชิตใจลูกค้าร้องเรียน
  12. เทคนิคการตั้งคำถามและทวนความจำที่แท้จริงเพื่อแก้ไขและตอบปัญหาอย่างผู้เชี่ยวชาญ
  13. การสรุปความต้องการและการให้คำมั่นสัญญาในการดำเนินการ เช่น เวลา ขั้นตอนที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้า เป็นต้น
  14. เทคนิคและวิธีการ Reset ตนเองเพื่อจัดการอารมณ์และความรู้สึกก่อนให้บริการลูกค้าคนถัดไป
  15. สร้างแนวทางป้องกันและแก้ไขการเกิดปัญหาเดิมซ้ำกับลูกค้าท่านอื่น
- Workshop: เทคนิค 2S (Start-Stop) สู่การป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำและวิธีการนำไปปรับใช้จริง

## วิทยากร

### อาจารย์สุทัศน์ ใหญ่อินทร์

ปัจจุบัน: วิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารและการบริการ

ประสบการณ์: - People Development Manager บมจ.เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต (FWD)

- Learning & Development Manager บจ.อยุธยา แคปปิตอล เซอร์วิส

- Training Specialist, Call Center บจ.โปรเฟสชั่นนัล คอลเซ็นเตอร์ (ธนาคารธนชาต)

- Trainer Customer Service, Call Center บจ.ทวิสเตอร์ เซอร์วิส ซัพพอร์ต (ธนาคารกสิกรไทย)

ชำระค่าสัมมนาเป็น เงินสด หรือ เช็ค สั่งจ่ายในนาม บริษัท ฝึกอบรมและสัมมนาธรรมนิติ จำกัด  
178 อาคารธรรมนิติ ชั้น 4 ซ.เพิ่มทรัพย์ (ประชาชื่น 20) ถ.ประชาชื่น แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800  
TAX ID 010-553-300-1556 (สำนักงานใหญ่) (กรณีไม่มีหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย ต้องชำระเต็มจำนวน) **งดรับเช็คส่วนตัว**

**ยิ่งอบรมมาก ยิ่งเสียภาษีน้อย ค่าอบรมสามารถลดรายจ่ายได้เพิ่มขึ้นถึง 200%**

**สนใจสำรองที่นั่งได้ที่ TEL 02-555-0700 กด 1**