

หลักสูตร การสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมืออาชีพ

วันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2562

รุ่นถัดไป วันที่ 28 มิถุนายน 2562/วันที่ 30 ตุลาคม 2562

เวลา 09.00-16.00 น.

โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท

ประเด็นการสัมมนาที่น่าสนใจ

หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อผู้ให้บริการลูกค้า ได้เรียนรู้ทั้งเทคนิคและวิธีในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ รวมถึงวิธีการคิดบวก ซึ่งทำให้พนักงานคิดและตระหนักถึงมุมมองในฐานะลูกค้าและมีความเข้าใจถึงปัญหาที่ลูกค้ามีความกังวล เพื่อที่จะแก้ไขให้การบริการเกิดความเข้าใจที่และลงตัวตอบสนองความต้องการทั้งกระบวนการตลอดไป

วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เข้าอบรมในการขจัดปัญหาความไม่พอใจของลูกค้า
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาทักษะการบริการลูกค้า และการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถบริหารอารมณ์ของตนเองในขณะที่ให้บริการได้อย่างมืออาชีพ

หัวข้อการสัมมนา

ลักษณะการทำงานในรูปแบบของการให้บริการยุคปัจจุบัน

- ทบทวนถึงกระบวนการทำงานในปัจจุบันและการเผชิญข้อร้องเรียน

“ข้อร้องเรียน” กระจกบานใหญ่สะท้อนองค์กร

- กิจกรรม วิเคราะห์มุมมองอย่างทะลุปรุโปร่ง

สาเหตุของความไม่พึงพอใจของลูกค้าและการร้องเรียน

- เรียนรู้กรณีศึกษาจากแบรนด์ต่างๆ รวมไปถึงพฤติกรรมมาร้องเรียน
- ระดับความไม่พอใจ 3 ชั้น

“ข้อร้องเรียน” ความเครียดที่พนักงานต้องรับมือ

- การรู้ถึงปัญหาและวิธีการเปลี่ยนมุมมองความคิด
- กิจกรรม วิเคราะห์ระดับความเครียด

เทคนิคบริหารความกดดัน (ความกดดันที่ต้องขจัด)

- มองให้ไกล เข้าใจทุกสิ่ง (เศษจากองค์กรต่างๆ ทั้งดีและไม่ดี)
- ขั้นตอนการขจัดปัญหาอย่างหมดสิ้น “ไม่มีปัญหาในโลกใบนี้ มีแค่คำว่าต้องพัฒนาให้ตรงใจ”
- กิจกรรม ทดสอบพลังความคิด

ปัจจัยความสำเร็จสู่การเปลี่ยนแนวคิดเพื่อเป้าหมายในการบริการที่เป็นหนึ่ง

- ขั้นตอนการเปลี่ยนความคิด ให้คิดบวก
- การรู้จักสร้างกำลังใจให้ตนเองในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- กิจกรรมสร้างกำลังใจให้คุณคิดต่างอย่างสร้างสรรค์เพื่อการแก้ปัญหาและต่อยอด

เคล็ด (ไม่) ลับการรับมือกับลูกค้าเมื่อเกิดข้อร้องเรียน

- การรับมืออย่างเข้าใจด้วย CIA - TO
- การควบคุมอารมณ์
- กิจกรรม การขจัดปัญหาด้วยการบริหารอารมณ์

การใช้วาจาและคำพูดในบทสนทนา

- การเลือกระดับคำพูดและผลกระทบทางอารมณ์ลูกค้า
- กิจกรรม สร้างคำพูดเพื่อยกระดับการบริการ

มารยาทของการใช้ระดับเสียงและความสุภาพต่อการสนทนา

- ความสุภาพทางน้ำเสียงและการออกเสียง
- การควบคุมโทนเสียงให้อยู่ในระดับปกติ

“โอกาส” เบื้องหลังปัญหาเมื่อลูกค้าร้องเรียน

- มุมมองที่ 3 โอกาสอยู่หลังปัญหา

มุ่งสู่การสร้างรูปแบบการทำงานที่มีความสุข

- แรงแบนดาลใจในการทำงานบันดาลสุข
- สร้างเหตุและผลรวมถึงการรักในงานที่ทำ

กิจกรรมปรับสมดุล

วิทยากร อาจารย์ประเสริฐ สุขไพบูลย์กุล

รูปแบบการ**สัมมนาหลักสูตร**นี้มุ่งเน้นผู้เข้าสัมมนาเป็นศูนย์กลาง โดยเน้นการมีส่วนร่วมและมีการทำ Workshop และบทบาทสมมติพร้อม VDO ประกอบการสัมมนา

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ

- นักขาย / นักการตลาด
- ผู้จัดการฝ่ายขาย/ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย/เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด

▪ อัตราค่าลงทะเบียน/ท่าน

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าสัมมนากรณีชำระหน้างาน ราคาท่านละ	3,900	273	(117)	4,056
Early Bird ชำระล่วงหน้า	3,500	245	(105)	3,640
Pro สมัครง 3 ท่านขึ้นไปท่านละ	3,300	231	(99)	3,432

ใบประกาศจากสถาบันโพรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชัน

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

- 1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238
 ชื่อบัญชี หจก.โพรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชัน
 และแฟ้มเช็คใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-29030080 ext.9330
 พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

1.2 ชำระด้วยเช็คบริษัท ส่งจ่าย หจก.โพรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชัน (Professional Training Solution Ltd, Partnership)

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

www.ptstraining.in.th

อีเมล info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

แบบฟอร์มการลงทะเบียน

การสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมืออาชีพ

ส่งมาที่ email : ptstraining3@gmail.com

บริษัท _____

ที่อยู่อกใบกำกับภาษี _____

รหัสไปรษณีย์ _____ เลขภาษี _____

ชื่อผู้ประสานงาน (HR) _____ โทรศัพท์ _____ ต่อ _____

Fax: _____ E-mail: _____

วันสัมมนา _____

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

หมายเหตุ กรณียกเลิกการเข้าสัมมนา กรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีนิติบุคคลได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง

(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ.2548 เป็นต้นไป)