



### หลักสูตร

ศิลปะการตอบข้อโต้แย้งและลดข้อร้องเรียนด้านการบริการจากลูกค้า

วันที่ 14 มกราคม 2562

เวลา 09.00-16.00 น.

โรงแรมไอบิส นานา

### หลักการและเหตุผล

#### หลักการและเหตุผล

การบริการมักจะมีการติดต่อกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา แต่การบริการมักจะไม่เสร็จสิ้นทันที เพราะลูกค้าจะมีข้อโต้แย้งในสิ่งที่พนักงานบริการได้นำเสนอให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ายอมรับข้อเสนอของพนักงาน พนักงานผู้ให้บริการลูกค้าจะต้องมีเทคนิควิธีการในการตอบข้อโต้แย้งกับลูกค้า วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจหลักการและวิธีการบริการที่ถูกต้อง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทราบถึงเทคนิควิธีการในการบริการอย่างเหมาะสม

หลักสูตรนี้เหมาะสมกับ

1. พนักงานผู้ให้บริการลูกค้า
2. พนักงานผู้ประสานงานกับลูกค้า
3. พนักงานขาย
4. พนักงานฝ่ายสนับสนุน พนักงาน IT Consult
5. พนักงานประจำ Size งานโครงการลูกค้า

## หัวข้ออบรมสัมมนา

Sessions 1 : สาเหตุที่ลูกค้าโต้แย้ง

- 1.เข้าใจข้อโต้แย้งก่อนต่อว่าลูกค้า
- 2.ลูกค้าโต้แย้งเพราะเรา หรือ เพราะอะไร
- 3.กิจกรรม ตอบข้อโต้แย้งแบบไหนไม่มีปัญหา
- 4.การตอบข้อโต้แย้งเราต้องทำอะไรกับลูกค้า

Session 2 : แนวทางการตอบข้อโต้แย้ง

- 1.วิธีการสร้างเหตุและผลในการสนทนากับลูกค้า
- 2.กลยุทธ์การตอบข้อโต้แย้งกับลูกค้า
- 3.กิจกรรม บทบาทสมมติการตอบข้อโต้แย้งลูกค้า
- 4.คำพูดที่ดีในการสนทนากับลูกค้า

Session 3 : สาเหตุที่ลูกค้าและพนักงานถกเถียงไม่จบ

- 1.เข้าใจพฤติกรรมลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัย
- 2.จับทีศจับทางลูกค้าก่อนให้คำแนะนำ
- 3.ลักษณะคำพูดที่ใช้กับลูกค้า เมื่อลูกค้าสงสัยมากขึ้น
- 4.กิจกรรม เทคนิคการตอบข้อสงสัยลูกค้า

Session 4 : แนวทางการดำเนินการเพื่อลูกค้า

- 1.พิจารณาแนวทางการดำเนินการให้ลูกค้า
- 2.ทางออกที่เราต้องเตรียมเพื่อลูกค้า
- 3.กิจกรรม เสนอทางเลือกอย่างไร เพื่อให้ลูกค้ายอมรับ
- 4.วิธีการเจรจาต่อรองเพื่อการบริการ

วิทยากร อาจารย์ ฐนัยนันท์ ฐนินท์สินสกุล เป็นวิทยากรและที่ปรึกษาด้านการขายและบริการมืออาชีพ อ.สุทธิ พันธุ์มีประสบการณ์ในด้านการขายและบริการกว่า 10 ปีในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ยูนิลีเวอร์และ Jubilee Diamond ปัจจุบันท่านเป็นวิทยากรและที่ปรึกษาให้กับองค์กรต่างๆ ในหลากหลายก

## ประสบการณ์

### Expertise

- Telesales Techniques
- Sales Planning
- Sales Counseling Techniques

- Sales Negotiation Skills

### Experience

- Area Sales Manager , บริษัท Jubilee Diamond จำกัด
- Customer Executive, บริษัท Unilever Thai Trading Co.,Ltd.
- Training officer, เครือเจริญโภคภัณฑ์ (CP Group)

### Qualification

- ปริญญาโทบริหารธุรกิจ (Executive MBA), มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

### References

- Foods & Drinks : Red Bull , MK สุกี้, ไทยกูลิโกะ, CP Group
- Retail : Big C, MBK, Family Mart
- Banking : ธ.กสิกรไทย , ธ.กรุงศรี , ธ.เกียรตินาคิน , ธ.ออมสิน , ธ.อาคารสงเคราะห์
- Automotive : Nissan , ISUZU, Summit Autobody
- Industry : SCG, Shin Satellite, BP, Castral
- Telecommunications : DTAC , True
- Entertainment : SF Cinema, BEC Tero
- Insurance : ไทยประกันชีวิต , กรุงเทพประกันชีวิต

### • อัตราค่าสัมมนา/1 ท่าน

(รวมเอกสารการอบรม อาหารกลางวัน เครื่องดื่มตลอดการอบรม)

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าสัมมนา 1 ท่าน	3,900	273	(117)	4,056
<b>Early Bird /ชำระล่วงหน้า(5วัน)</b>	3,500	245	(105)	3,640

### วิธีการชำระเงิน:

#### 1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

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

- 1.2 ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd, Partnership)

กรณีหัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100  
หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิง โซลูชั่น  
เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤกษาริลล์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3  
แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรรัญญา 086-6183752  
Professional Training Solution  
Tel 02-1753330, 086-6183752  
Fax. 02-9030080 ext.9330  
[www.ptstraining.in.th](http://www.ptstraining.in.th)  
อีเมล [info.ptstraining@gmail.com](mailto:info.ptstraining@gmail.com), [ptstraining3@gmail.com](mailto:ptstraining3@gmail.com)

**ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีนิติบุคคลได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง**  
(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ.2548 เป็นต้นไป)

## แบบฟอร์มลงทะเบียน

## ศิลปะการตอบข้อโต้แย้งและลดข้อร้องเรียนด้านการบริการจากลูกค้า

ส่งมาที่ 02-9030080 ext. 9330 หรือ [ptstraining3@gmail.com](mailto:ptstraining3@gmail.com)

บริษัท \_\_\_\_\_

ที่อยู่อกใบกำกับภาษี \_\_\_\_\_

รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี \_\_\_\_\_

ชื่อผู้ประสานงาน (HR) \_\_\_\_\_ โทรศัพท์ \_\_\_\_\_ ต่อ \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

วันสัมมนา \_\_\_\_\_

รายชื่อ-ผู้เข้าอบรม

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

3. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

4. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_