

Online Training หลักสูตร

การสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมืออาชีพ

รุ่น 3) อบรมวันที่ 14 กันยายน 2564

เวลา 09.00-16.00 น

หลักการและเหตุผล

- ในปัจจุบันที่การทำตามความคาดหวังเป็นเรื่องที่ยากมากมาในการให้บริการลูกค้า แต่ก็ไม่อาจปฏิเสธได้ว่าองค์กรใดสามารถทำตามความต้องการของลูกค้าได้ย่อมมีชัยเหนือคู่แข่ง แต่หากความคาดหวังของลูกค้ามีเกินมาซึ่งความยากในการปฏิบัติตามความต้องการโดยผู้ให้บริการที่มีทักษะความเข้าใจในบริการที่ยังไม่มากพอ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนได้ง่าย ก่อเกิดเป็นความผิดหวังต่อการบริการ อันจะนำมาซึ่งปัญหาที่มากมาย ไม่ว่าจะเป็นการเรียกร้อง การร้องขอ ที่ตามมาด้วยค่าชดเชย ค่าเสียหาย หรือแม้กระทั่งถึง สคบ. ทำให้การบริการในยุคปัจจุบันปฏิเสธไม่ได้ว่า หากจะทำบริการให้เหนือระดับก็ต้องเตรียมใจรับมือกับข้อร้องเรียนที่จะเกิด ดังนั้นการเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหาหรือรับมือข้อร้องเรียนก่อนจะบานปลายจึงถือเป็นกลยุทธ์ที่จะประคับประคองไม่ให้อปัญหานั้นใหญ่เกินไปจนถึงขั้นจัดการไม่ได้ เพราะในยุคนี้มีองค์กรมากมายที่พลาดทำให้กับการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทำให้ความภักดีต่อแบรนด์ของลูกค้าลดน้อยลงหากองค์กรไม่แก้ไขปัญหาในเรื่องด้วยการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมต่อการรับมือองค์กรก็จะเสียลูกค้าและขาดความยั่งยืน

วัตถุประสงค์

- 1) ผู้เข้าอบรมตระหนักในวิธีการบริการและการจัดการข้อร้องเรียน
- 2) ผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้ถึงแนวทางการแยกประเภทข้อร้องเรียนในหลายระดับ
- 3) ผู้เข้าอบรมเข้าใจในขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนที่เหมาะสม
- 4) ผู้เข้าอบรมรับรู้ถึงการปัญหาประเภทต่างๆ และต้นตอของปัญหาทั้งปวง
- 5) ผู้เข้าอบรมสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีมาตรฐาน

หัวข้อการอบรม

- ลักษณะการทำงานในรูปแบบการให้บริการยุคปัจจุบัน
 - ทบทวนถึงกระบวนการทำงานในปัจจุบันและการเผชิญข้อร้องเรียน
 - เข้าใจมุมมองตนเอง และมุมมองลูกค้า
 - สาเหตุของความไม่พอใจของลูกค้าและการร้องเรียน
 - Workshop คุณเข้าใจข้อร้องเรียนดีแค่ไหน
- ข้อร้องเรียน ความเครียดที่พนักงานต้องรับมือ
- การรับรู้ถึงปัญหาและวิธีเปลี่ยนมุมมองความคิด

- เทคนิคบริหารความกดดัน
- หลัก 5 ข้อ ควบคุมตนจากการเจรจากับลูกค้า
- กิจกรรม รับมือกับปัญหาลูกค้าผ่าน Case Study

➤ **การควบคุมอารมณ์อย่างชาญฉลาด**

- การรู้จักสร้างกำลังใจให้ตนเองในการแก้ไขปัญหา
- หัวใจบริการที่สร้างความต่างจะเปลี่ยนประสบการณ์ที่แย่ให้กลายเป็นดี
- มุมมองที่สองบ่งบอกปัญหาของลูกค้าและการจัดการปัญหา
- กิจกรรม การจัดการอารมณ์เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างชาญฉลาด

➤ **การจัดการอารมณ์ที่เกิดขึ้นหลังการทำงาน**

- ความสุขภาพทางน้ำเสียงและการออกเสียง
- มุ่งสู่การสร้างรูปแบบการทำงานที่มีความสุข
- โอกาส เบื้องหลังปัญหาเมื่อลูกค้าร้องเรียน
- สรุปการบรรยาย

**อัตราค่าอบรม ราคาท่านละ 2500 บาท (ไม่รวม VAT)
PROMOTION สมัคร 2 ท่านๆละ 2,300 บาท**

ใบประกาศแบบออนไลน์ จากสถาบันโปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238

ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

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 : info.ptstraining@gmail.com / 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 กรณียกเลิกการเข้าสัมมนากรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีนิติบุคคลได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง

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