



หลักสูตร Online 6 ชั่วโมง

## Online Zoom การสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า

รุ่น 4) อบรมวันที่ 14 ตุลาคม 2564

เวลา 09.00-16.00 น. ออนไลน์ผ่านทาง ZOOM

### หัวข้อการบรรยาย

- ลักษณะการทำงานในรูปแบบการให้บริการยุคปัจจุบัน
- ทบทวนถึงกระบวนการทำงานในปัจจุบันและการเผชิญข้อร้องเรียน
- เข้าใจมุมมองตนเอง และมุมมองลูกค้า
- สาเหตุของความไม่พอใจของลูกค้าและการร้องเรียน
- ข้อร้องเรียน ความเครียดที่พนักงานต้องรับมือ
- การรับรู้ถึงปัญหาและวิธีเปลี่ยนมุมมองความคิด
- เทคนิคบริหารความกดดัน
- หลัก 5 ข้อ ควบคุมตนจากการเจรจากับลูกค้า
- กิจกรรม เปลี่ยนประสบการณ์แสนแย่ให้กลายเป็นดี
- การควบคุมอารมณ์อย่างชาญฉลาด
- การรู้จักสร้างกำลังใจให้ตนเองในการแก้ไขปัญหา
- หัวใจบริการที่สร้างความต่าง
- มุมมองที่สองบ่งบอกปัญหาของลูกค้า
- กิจกรรม การจัดการอารมณ์
- การจัดการอารมณ์ที่เกิดขึ้นหลังการทำงาน
- ความสุขภาพทางน้ำเสียงและการออกเสียง
- มุ่งสู่การสร้างรูปแบบการทำงานที่มีความสุข
- โอกาส เบื้องหลังปัญหาเมื่อลูกค้าร้องเรียน



**วิทยากร** อาจารย์ประเสริฐ สุขไพบูรณ์กุล

อัตราค่าอบรมสัมมนา ท่านละ 2,500 + Vat 175 = 2,675 บาท

**Promotion** สมัคร 4 จ่าย 3 คน

เงื่อนไขการอบรม... ห้ามบันทึกภาพ วิดีโอ แชร์ หรือนำไปเผยแพร่

วิธีการชำระเงิน: โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238

ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

ติดต่อ คุณตุ้ม 086-8929330 , 02-1753330 Email : [info.ptstraining@gmail.com](mailto:info.ptstraining@gmail.com)

[www.ptstraining.in.th](http://www.ptstraining.in.th)

การสื่อสารและจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า

ส่งมาที่ [info.ptstraining@gmail.com](mailto:info.ptstraining@gmail.com) หรือ ptstraining3@gmail.com

บริษัท \_\_\_\_\_

ที่อยู่อกใบกำกับภาษี \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

รหัสไปรษณีย์ \_\_\_\_\_ TAX ID \_\_\_\_\_

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

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

วันสัมมนา \_\_\_\_\_

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ: \_\_\_\_\_

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

2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ: \_\_\_\_\_

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

3. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

ตำแหน่ง: \_\_\_\_\_ มือถือ: \_\_\_\_\_

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