

หลักสูตร **รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าร้องเรียนและไม่พอใจ**

วันที่ 24 มกราคม 2560

เวลา 09.00-16.00 น.

ณ โรงแรมเจ้าพระยาปาร์ค (รัชดา)

สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล:

หลักสูตรนี้ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมพนักงานได้เรียนรู้ทั้งเทคนิควิธีในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ได้ฝึกปฏิบัติการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าทั้งโดยตรงแบบเผชิญหน้า การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ รวมทั้งเคล็ดลับอื่นๆที่จะทำให้ผู้อบรมได้เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเองเมื่อปฏิบัติงานจริง

วัตถุประสงค์:

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้ศึกษาในหลักสูตรนี้ ในขณะปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
3. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ลดความไม่พอใจจากการร้องเรียน เพิ่มจำนวนลูกค้าประจำให้กับบริษัทจากการจัดการกับความไม่พอใจและข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. พฤติกรรมโดดเด่นของลูกค้าในยุคนี้ – เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการที่หลากหลาย และพฤติกรรมของลูกค้ายุคใหม่ที่หลากหลาย
 - ลูกค้าสั่งเล
 - ลูกค้าปากดี
 - ลูกค้าขี้เหงา
 - ลูกค้าเอาแต่ใจ
 - อื่นๆ
2. ทำไมลูกค้าจึงร้องเรียนเพื่อเรียกรอง – หลายเหตุผลที่ลูกค้าเรียกรองจากการที่ไม่ได้ตามที่คาดหวัง
3. สาเหตุของความไม่พอใจของลูกค้า - เรียนรู้ปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ลูกค้าไม่พอใจ
4. การวิเคราะห์ข้อเรียกรอง และร้องเรียน – พนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุที่ลูกค้า ไม่พอใจ
5. ระบบการบริหารจัดการกับข้อร้องเรียน – เทคนิคการบริหารข้อร้องเรียนให้เป็นระบบ
 - พบตัว
 - ทางโทรศัพท์
 - Social Network
6. เทคนิคการรับมือกับลูกค้าเมื่อเกิดความไม่พอใจ – เทคนิคการจัดการแบบพบตัว ทางโทรศัพท์ และทาง Social Network
7. ทักษะที่ดีควรจะเป็นในขณะรับมือลูกค้า – สิ่งสำคัญจำเป็นสำหรับพนักงานในการจัดการกับข้อร้องเรียน

8. การป้องกันและลดข้อร้องเรียน
9. การฝึกปฏิบัติ- ทักษะแบบพบตัว ทางโทรศัพท์ ทาง Social Network
10. การวัดประสิทธิภาพในการบริหารข้อร้องเรียน - วิธีประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน
11. สรุป คำถามและคำตอบ

วิทยากร ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

▪ อัตราค่าลงทะเบียน

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรมสัมมนา/ ท่าน	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
กรณีชำระเงินหน้างาน	3,800	266	(114)	3,952
Early Bird จ่ายก่อนลดพิเศษ	3,400	238	(102)	3,536

ทุกหลักสูตร “มอบวุฒิบัตร ใบรับรองจากสถาบันโปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - 1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238
ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
และแฟกซ์ใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-29030080 ext.9330
พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
 - 1.2 ชำระด้วยเช็คบริษัท ส่งจ่าย หจก.โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd, Partnership)

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา 086-8929330
Professional Training Solution
Tel 02-1753330, 086-6183752
Fax. 02-9030080 ext.9330
Email : aranya.chaidejsuriya@gmail.com ; ptstraining3@gmail.com
www.ptstraining.in.th

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

แบบฟอร์มการลงทะเบียน

รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าร้องเรียน และไม่พอใจ

ส่งมาที่ 02-9030080 ext. 9330 หรือ ptstraining3@gmail.com

บริษัท _____

ที่อยู่อกใบกำกับภาษี _____

รหัสไปรษณีย์ _____

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี _____ สาขา _____

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

กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ส่งเอกสารมาที่
หจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤกษาวิลด์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3
แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510
เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100