

# หลักสูตร: การเจรจาเพื่อสร้างความพึงพอใจและลดข้อร้องเรียนจากลูกค้า

วันที่ 26 มกราคม 2561

เวลา 09.00-16.00 น.

Arize Hotel สุขุมวิท 26

สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

## หลักการและเหตุผล

การบริการ คือ “จุดยุทธศาสตร์หนึ่ง” ของความสำเร็จทางธุรกิจ และในทางกลับกันก็อาจจะกลายเป็น “จุดเปราะบางหนึ่ง” สู่ความสูญเสียของธุรกิจได้เช่นกัน เนื่องด้วยงานบริการเป็น “ด้านหน้า” ที่จะมีโอกาสถูกลูกค้า “เช็ดซู่” หรือ “ชิงชัง” เพราะทุก “จุดสัมผัส” ในวงจรธุรกิจ คือ “จุดพิสูจน์” วัตถุประสงค์ใน “การเชื่อมต่อ” ว่าองค์กรนั้น “มีความเป็นเลิศ” หรือ “มีความเป็นรอง” ในการบริการหรือไม่เพียงใด และเสียเวลาแห่งความจริงในงานบริการ (The Moment of Truth in Service) จึงเป็น “บททดสอบ” การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อเปลี่ยนจากการตำหนิ ต่อว่าหรือร้องเรียนให้กลายเป็นคำชื่นชม (Change the Complaint to the Compliment, You can) จากการเรียนและเล่นกิจกรรมที่เราออกแบบและพัฒนามาใช้ในการรับมือกับสถานการณ์ที่ยุงยากในงานบริการที่มีประสิทธิภาพ ส่งต่อให้ท่านนำกลับไปใช้ในการทำงานในองค์กรของท่านด้านการบริการ

**วัตถุประสงค์ :** เพื่อให้ผู้เข้าอบรม.....

- มีหลักการและเทคนิคในการสื่อสารเจรจากับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- ฝึกปฏิบัติทักษะที่เกิดจากการทำตามขั้นตอนเทคนิคการสื่อสารต่าง ๆ นำไปประยุกต์ใช้ได้ในงานบริการลูกค้า
- ฝึกปฏิบัติทักษะในการจัดการกับสถานการณ์ที่ยุงยากและรับมือกับความไม่พึงพอใจจากลูกค้า

## หัวข้อฝึกอบรม

- **4ธาตุ :** ส่วนประกอบที่ครบของ “ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า” เมื่อต้อง “เจรจาสื่อสารกับลูกค้า”
  - 1.ใจ : มีทัศนคติเชิงบวก - แม้ลูกค้าผิด และเราต้องปฏิบัติงานอย่าง **ถูกต้องเสมอทุกกรณีด้วยใจ**
  - 2.วจี : อะไรที่ควรพูดออกไป - ภาษาเข้าหู มิใช่ภาษาแทงใจหรือพูดไม่เข้าหู
  - 3.ท่าที : แบบไหนที่ใช้สื่อสารกับลูกค้า **ด้วยความสุภาพ**
  - 4.สีหน้า : ควรแสดงออกอย่างไร - ให้เหมาะกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่

- **4C.** : คุณสมบัติของผู้ทำหน้าที่การบริการลูกค้า โดยการใช้ **LIB-PQRS Techniques\*\*** เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร
  1. นักสื่อสาร (**C**ommunicator)
  2. นักกำกับการสนทนา (**C**onductor)
  3. นักมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา (**C**oordinator)
  4. นักโน้มน้าว (**C**onvincer)
- ระดับของความคาดหวังจากลูกค้า
  1. ระดับเกินความคาดหวัง (**Beyond Expectation Level**) : รู้ได้อย่างไร
  2. ระดับตรงความคาดหวัง (**Balance Expectation Level**): รู้ได้อย่างไร
  3. ระดับต่ำกว่าความคาดหวัง (**Below Expectation Level**): รู้ได้อย่างไร
  4. ระดับผิดความคาดหวัง (**Bad Expectation Level**) : รู้ได้อย่างไร
- ระดับของข้อร้องเรียนจากลูกค้า
  1. ระดับข้อเสนอแนะ : ควรรับมืออย่างไร
  2. ระดับตำหนิ : ควรรับมืออย่างไร
  3. ระดับร้องเรียน : ควรรับมืออย่างไร
  4. ระดับฟ้องร้อง : ควรรับมืออย่างไร
- **7P.** วิธีการค้นหาสาเหตุของข้อร้องเรียน
  - **People** = ผู้ให้บริการ
  - **Period of waiting** = เวลารอคอย
  - **Product** = ตัวผลิตภัณฑ์
  - **Process** = กระบวนการ
  - **Partner** = หน่วยงานถัดไป / ผู้เกี่ยวข้อง
  - **Paraphernalia** = เครื่องมือ อุปกรณ์
  - **Policy** = นโยบาย
- เทคนิคเชิงจิตวิทยาในการฟังเพื่อแยกแยะปัญหา 3 ประเภท
  - ฟังเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (**Opinion Finding Listening**)
  - ฟังเพื่อรับรู้ความรู้สึก (**Feeling Finding Listening**)

- ฟังเพื่อค้นหาความจริง (Fact Finding Listening)

● เทคนิคการรับมือกับคำต่อว่า ข้อร้องเรียนลูกค้าด้วย **Take HEAT by “H-E-A-R-T” Steps**

- **Hear them out** ตั้งใจฟัง “ปัญหา” และ “ความรู้สึก” ของลูกค้า ณ ขณะนั้นให้ออก

- **Empathy** ให้แสดงความเห็นใจลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องประสบมา

- **Apologize** กล่าว “คำขอโทษ” ลูกค้าด้วยความจริงใจ

- **Response** แสดงความรับผิดชอบ ด้วยการ “ตอบสนอง” การแก้ปัญหาให้ลูกค้า

- **Thank you** กล่าว “คำขอบคุณ” ลูกค้าที่ให้โอกาสเราได้แก้ตัวในข้อผิดพลาดและที่ได้รับทราบถึงปัญหาที่สร้าง

ความผิดหวังแก่ลูกค้าในบริการที่ได้รับ

● 4 ช่องทาง : การจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า ทำอย่างไรจึงได้ประสิทธิผล

1.Fact to Fact : เจรจาย่างไร ลูกค้าจึงพึงพอใจ

2.Ear to Ear : เจรจาย่างไร ลูกค้าจึงประทับใจ

3.Letter : เขียนอย่างไร ลูกค้ายุติ

4. Social Medias : ตอบโต้ / แลกงขวาวอย่างไร ลูกค้ายอมรับและสังคมชื่นชม

● **4R.** : หลักในการสนองตอบลูกค้าที่เกิดจากการร้องเรียน

1.Result = ผลลัพธ์

2.Recovery = สิ่งชดเชย

3.Reason = ให้เหตุผล

4.Relationship = รักษาความสัมพันธ์

วิธีการฝึกอบรม:

● บรรยายนำ กิจกรรม เกม บทบาทสมมติ ชมวิดีโอคลิป ถกอภิปราย และฝึกปฏิบัติ

ระยะเวลาการฝึกอบรม:

● 1 วัน

เหมาะสำหรับ:

● พนักงานบริการที่ต้องการพัฒนาทักษะการเจรจากับลูกค้าให้มีประสิทธิผลดียิ่งขึ้น

วิทยากร : อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวิ (ประวัติตามเอกสารแนบ)

การศึกษา

● ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- ปริญญาตรี จิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

#### ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโฮสเทลภา
- ฯลฯ

### ▪ อัตราค่าลงทะเบียน

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ราคาท่านละ	3,800	266	(114)	3,952
<b>Early Bird</b> 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: คุณอรุณญา 080-2545660

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

Fax. 02-9030080 ext.9330

[www.ptstraining.in.th](http://www.ptstraining.in.th) Email: [info.ptstraining@gmail.com](mailto:info.ptstraining@gmail.com), [ptstraining3@gmail.com](mailto:ptstraining3@gmail.com)

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

## แบบฟอร์มการลงทะเบียน

**หลักสูตร: การเจรจาเพื่อสร้างความพึงพอใจและลดข้อร้องเรียนจากลูกค้า**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 \_\_\_\_\_

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

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

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

2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

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

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

3. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) \_\_\_\_\_

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

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

**หมายเหตุ**

กรณียกเลิกการเข้าสัมมนากรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา

กรณีหักภาษี ณ ที่จ่าย ส่งเอกสารมาที่

หจก.โปรเฟสชันแนล เทรนนิง โซลูชัน

เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤกษาวิลล์ 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แยก 3

แขวงบางชัน เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100