

## Course Outline

### CM-10 : Handling and Managing Customer Complaints

(วิธีการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าเป็นความประทับใจ)

ระยะเวลา: 1 วัน

รุ่น 1 วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2567 (online)

รุ่น 2 วันที่ 18 มิถุนายน 2567

รุ่น 3 วันที่ 30 ตุลาคม 2567

วิทยากร : คุณจุลชัย จุลเจือ

วิทยากรและที่ปรึกษาด้านเทคนิคการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา , Smart Leader ด้านการบริหารสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า เทคนิคการให้บริการ แก่องค์กรชั้นนำทั้งภาครัฐและเอกชนกว่า 20 ปี

#### Rationale:

ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญของทุกธุรกิจ ขณะเดียวกันความไม่พึงพอใจ หรือข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เกิดขึ้นก็มีความสำคัญไม่น้อยกว่ากัน เมื่อมีข้อร้องเรียนเกิดขึ้น บริษัทจะมีวิธีตอบสนอง หรือระบบในการจัดการกับ ข้อร้องเรียนนั้นอย่างไร ทำอย่างไรจึงจะเปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นความประทับใจจากการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นๆ ข้อมูลการร้องเรียนเหล่านี้บริษัทจำเป็นต้องนำมาพิจารณาแก้ไข ป้องกันและจัดการอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และแบบเชิงรุก ตลอดจนรักษาความรู้สึกของลูกค้าและความพึงพอใจสูงสุด เพื่อรักษาให้ลูกค้าอยู่กับบริษัทต่อไป

#### Objective:

- ทราบเทคนิค และวิธีการรับมือกับข้อร้องเรียนลูกค้า และเปลี่ยนเป็นความประทับใจได้
- สามารถจัดระบบการรับข้อร้องเรียน และวิธีการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบได้

#### เหมาะสำหรับ:

- พนักงานระดับปฏิบัติการ
- หัวหน้างาน
- บุคคลทั่วไปที่สนใจเรียนรู้และต้องการฝึกฝนทักษะการเตรียมตัว และปรับเปลี่ยนแผนในการทำ Digital Marketing เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้

#### Course Outline:

- Customer Satisfaction Model
- สาเหตุของการร้องเรียนจากลูกค้า
- การบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
- ขั้นตอนในการจัดการข้อร้องเรียน
- เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนและเปลี่ยนเป็นความประทับใจ
- กลยุทธ์สำคัญในการจัดการข้อร้องเรียน
- ปัจจัยในการสร้างบริการเพื่อลดสาเหตุของการร้องเรียน
- ตัวอย่าง และกรณีศึกษา
- Mini Workshop & แลกเปลี่ยนความเห็น
- สรุป และถามตอบ

#### สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

ฝ่ายพัฒนาศักยภาพ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

โทรศัพท์ 02-619-5500 ต่อ 452-456

E-mail : training@ftpi.or.th

#### ค่าธรรมเนียม Online

ท่านละ (ก่อน VAT 7%)	3,200
ท่านละ (รวม VAT 7%)	3,424
หมายเหตุ : สมาชิกลด 3%	
<b>ค่าธรรมเนียม</b>	
ท่านละ (ก่อน VAT 7%)	4,500
ท่านละ (รวม VAT 7%)	4,815
หมายเหตุ : สมาชิกลด 3%	