

Course Outline 2025

CM-07 : Handling and Managing Customer Complaints (วิธีการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าเป็นความประทับใจ)

ระยะเวลา : 1 วัน เวลา 09.00 - 16.00 น.

รุ่น 1 วันที่ 3 เมษายน 2568

รุ่น 2 วันที่ 26 สิงหาคม 2568

รุ่น 3 วันที่ 27 พฤศจิกายน 2568

วิทยากร : คุณจุลชัย จุลเจือ

วิทยากรและที่ปรึกษาด้านเทคนิคการจูงใจผู้ได้บังคับบัญชา, Smart Leader, การบริหารสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าและเทคนิคการให้บริการ ให้กับองค์กรชั้นนำทั้งภาครัฐและเอกชนกว่า 20 ปี

Rationale :

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

กลุ่มเป้าหมาย :

- พนักงานระดับปฏิบัติการ
- ผู้จัดการหรือหัวหน้าทีมบริการลูกค้า
- บุคคลที่มีบทบาทในการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า

Objective :

1. ให้ตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการ สร้างแรงบันดาลใจการบริการ
2. ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อโต้แย้งและคำร้องเรียนของลูกค้า
3. ให้ความรู้และฝึกทักษะเกี่ยวกับการสื่อสารและการเจรจาต่อรองเพื่อรับมือกับลูกค้าประเภทต่าง ๆ

Course Outline :

1. การเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันในธุรกิจบริการ
2. ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) : ลูกค้าภายใน/ภายนอก
 - 2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าหัวใจการบริการ (Delighted – Satisfaction - Dissatisfaction)
 - 2.2 ความต้องการของลูกค้า
 - Quality Cost Service Time Safety และ Image จะพัฒนาและรักษาได้อย่างไร?
 - Standard เพื่อการรักษาคุณภาพในงานบริการ
 - Hospitality = Standard + I Care You. เพื่อสร้างความประทับใจผู้รับบริการ
 - การสร้างคุณค่าแต่ละจุด Touch point ให้ประทับใจ
3. การสื่อสารเพื่อรับมือข้อโต้แย้งและคำร้องเรียน
 - ความแตกต่างระหว่างข้อโต้แย้งและคำร้องเรียนของลูกค้า
 - สาเหตุข้อโต้แย้งและคำร้องเรียน
 - เทคนิคการฟังเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริง (20 : 80)
 - RAP (รับ-ตอบ-รุก) ตอบปัญหาให้ตรงจุด บริการเชิงรุกให้ประทับใจ
4. การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าเป็นความประทับใจ
 - การควบคุมอารมณ์ Do and Don't / ควร หรือ ไม่ควรพิจารณาอย่างไร
 - กลยุทธ์การจัดการข้อเรื่องร้องเรียนประทับใจ We LAAT Model
 - 5Step เพื่อการต่อรอง

ค่าธรรมเนียม	
ท่านละ (ก่อน VAT 7%)	4,500
ท่านละ (รวม VAT 7%)	4,815

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

ฝ่ายพัฒนาศักยภาพ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
โทรศัพท์ 02-619-5500 ต่อ 452-456
E-mail : training@ftpi.or.th