

Course Outline 2025

CM-08 : Handling Difficult & Demanding Customer (เทคนิครับมือลูกค้าที่มีความคาดหวังสูง)

ระยะเวลา : 1 วัน เวลา 09.00 - 16.00 น.

รุ่น 1 วันที่ 20 พฤษภาคม 2568

รุ่น 2 วันที่ 7 ตุลาคม 2568

วิทยากร : ดร.รัชชума หุตายน

วิทยากรและผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาด้านการวางระบบงานบริการ การขาย หัวหน้างาน การพัฒนาทีมงาน ให้กับองค์กรชั้นนำทั้งภาครัฐและเอกชน

Rationale :

สังคมในยุคโซเชียลเน็ตเวิร์ค ลูกค้าในยุคนี้มีความรู้มากขึ้น ความต้องการของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทั้งยังมีความคาดหวังต่อสินค้าและบริการสูงขึ้น ซึ่งหากไม่พอใจในสินค้าหรือบริการแล้วจะไม่ใช้แค่เพียงการตีจากเท่านั้น แต่จะมีการบอกต่อ ๆ กัน ผ่านช่องทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค ส่งผลให้เกิดภาพพจน์แง่ลบต่อองค์กรในชั่วพริบตา

หลักสูตรเทคนิคการรับมือลูกค้าที่มีความคาดหวังสูง จะเป็นตัวช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถวิเคราะห์ประเภทลูกค้า พฤติกรรม ความคาดหวังของลูกค้าแต่ละราย และมีเทคนิคการรับมือกับลูกค้าสารพัดรูปแบบ โดยเฉพาะลูกค้าที่มีความคาดหวังสูง และลูกค้าที่ให้บริการยาก ประเภทต่างๆ อาทิ ลูกค้าเจ้าอารมณ์ ลูกค้าที่จู้จี้ ลูกค้าละเอียด ลูกค้าเจ้าขุนมูลนาย ลูกค้าใจร้อน เป็นต้น เพื่อสามารถให้บริการได้ตรงตามความคาดหวังของลูกค้า เกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และเกิดการบอกต่อในทางที่ดี ในที่สุด

Outcome :

- ผู้เข้าสัมมนาเข้าใจการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการในยุคปัจจุบันที่มีผลต่อการใช้บริการ
- ผู้เข้าสัมมนาได้เรียนรู้สาเหตุหรือปัจจัย ของลูกค้าที่ กง่าย และกลายเป็นลูกค้ายาก
- ผู้เข้าสัมมนาได้เรียนรู้วิธีการเทคนิคการรับมือกับลูกค้าที่มีความคาดหวังสูง

Pain Point :

- เพิ่มทักษะการดูแลลูกค้าที่มีความคาดหวังสูงหรือลูกค้าที่ยากต่อการให้บริการ สามารถนำความรู้ไปปรับใช้การพัฒนาการให้บริการได้

กลุ่มเป้าหมาย :

- พนักงานระดับปฏิบัติการ
- ผู้จัดการบริการลูกค้า
- บุคลากรในแผนกสนับสนุนหรือบริการหลังการขาย

Objective :

- เพื่อหล่อหลอมพฤติกรรมบริการ ทักษะที่ดีต่อลูกค้า
- เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถวิเคราะห์ประเภทลูกค้า เข้าใจพฤติกรรมความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าแต่ละราย
- เพื่อทราบเทคนิครับมือลูกค้าที่มีความคาดหวังสูง และลูกค้าที่ให้บริการยากประเภทต่างๆ
- เพื่อสร้างแนวทาง ปรับปรุงการให้บริการ ป้องกันการเกิดปัญหาดังกล่าวซ้ำๆ กับผู้รับบริการท่านอื่น

Course Outline :

- บทบาทของพนักงานบริการ พฤติกรรมการบริการ ทักษะที่ดีต่อลูกค้า
- อ่านลูกค้าให้ออก เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละราย (Customer Analysis)
- เทคนิคการรับมือลูกค้าที่มีความคาดหวังสูง และลูกค้าที่ให้บริการยากประเภทต่าง ๆ
- สิ่งที่ต้องหลีกเลี่ยง อะไรควรทำ ไม่ควรทำในการบริการลูกค้า
- แนวทางการป้องกันการเกิดปัญหาการบริการ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำ ๆ
- สรุป และถาม ตอบ

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