



Customer Complaints Management via Social Media

(การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่านโซเชียลมีเดีย)

วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด
บริษัท แอ็บบอด ลามอแรตอริส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา
Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี
จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพกว่า 30 ปี

9 กรกฎาคม 2562

09.00 – 16.00 น.

**** โรงแรมโกลด์ ออร์คิด กรุงเทพฯ (ถนนวิภาวดีฯ-สุทธิสาร)**

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

หลักสูตรนี้ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมงานบริการ ได้เรียนรู้ทั้งเทคนิควิธีในการป้องกันข้อร้องเรียนด้วยการบริการอย่างดีเลิศ วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ได้ฝึกปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าทั้งผ่านทางโซเชียลมีเดีย และทางโทรศัพท์ รวมทั้งเคล็ดลับอื่นๆ ที่จะทำให้ผู้อบรมได้เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเองเมื่อปฏิบัติงานจริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการป้องกันข้อร้องเรียนด้วยการบริการอย่างดีเลิศ และ การจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าผ่านทางโซเชียลมีเดียและทางโทรศัพท์
2. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ และลดความไม่พอใจจากการร้องเรียนของลูกค้าทางโซเชียลต่าง ๆ
3. เพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าประจำให้กับบริษัทจากการจัดการกับความไม่พอใจและข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

Module 1: หัวใจสำคัญของการบริการ

1. บทบาทและหน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดี
2. พฤติกรรมโดดเด่นของลูกค้าในยุคนี้
 - เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า
3. ขั้นตอนการให้บริการลูกค้า
 - ทางโซเชียลมีเดีย
 - ทางโทรศัพท์
4. ทักษะการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์และโซเชียลมีเดีย
 - การฟัง
 - การตอบคำถาม
 - การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง
5. การใช้ภาษาจืดในการให้บริการ
 - ตัวอย่างคำพูดที่ควรใช้ในการให้บริการลูกค้า
 - ฝึกฝนการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าด้วยภาษาจืด
6. กิจกรรม....บริการประทับใจ โดนใจลูกค้าทางโซเชียลมีเดียและโทรศัพท์



Module 2: จัดการข้อร้องเรียนลูกค้า...ทางโซเชียลมีเดียและโทรศัพท์

7. ทำไม...ลูกค้าจึงร้องเรียน (วิเคราะห์สาเหตุความไม่พอใจก่อนดำเนินการ)
8. เทคนิคการรับมือข้อร้องเรียนผ่านทางโซเชียลมีเดียและโทรศัพท์
 - Facebook/Line/Twitter
 - โทรศัพท์
9. เทคนิคการรับแรงกดดัน การควบคุมอารมณ์ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
10. กิจกรรม...การจัดการข้อร้องเรียน...ผ่านทางโซเชียลมีเดีย
11. Role play...การจัดข้อร้องเรียน...ผ่านทางโทรศัพท์
12. เคล็ดลับการป้องกันและลดข้อร้องเรียน
13. ทักษะและความสามารถของผู้ให้บริการที่ดี (Competency)
14. สรุป คำถามและคำตอบ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน วันที่ 9 กรกฎาคม 2562					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,900.00	273.00	117.00	4,056.00	4,173.00
สมาชิก HIPO	-	-	-	-	-
พิเศษ! ชำระภายใน 24 มิถุนายน 2562 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	3,700.00	259.00	111.00	3,848.00	3,959.00
สมาชิก HIPO	-	-	-	-	-

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8

ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
2. ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทจรัญ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
โทรศัพท์: 02-615-4499, 02-615-4477-8
แฟกซ์: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2
เว็บไซต์: www.hipotraining.co.th
อีเมล: hipotraining@gmail.com
ไอดีไลน์: hipotraining
เฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOTraining

บริการ, จัดข้อร้องเรียน, Social , Customer Complaints, หน้าที, Facebook, โซเชียล, Line, หลักสูตร, อบรม