



Customer Complaints Management via Social Media

(การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่านโซเชียลมีเดีย)

วิทยากร: ดร.ธธีร์ธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด
อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตราหมี)
และผ่านงานด้านการขายและการตลาดจาก Marriott Royal Garden Resorts Group
รวมประสบการณ์การทำงานด้านการขาย การตลาดและการบริการมากกว่า 25 ปี

11 ธันวาคม 2562

09.00 – 16.00 น.

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

หลักสูตรนี้ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมงานบริการ ได้เรียนรู้ทั้งเทคนิควิธีในการป้องกันข้อร้องเรียนด้วยการบริการอย่างดีที่สุด วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ได้ฝึกปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าทั้งผ่านทางโซเชียลมีเดีย และทางโทรศัพท์ รวมทั้งเคล็ดลับอื่นๆ ที่จะทำให้ผู้อบรมได้เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเองเมื่อปฏิบัติงานจริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการป้องกันข้อร้องเรียนด้วยการบริการอย่างดีที่สุด 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
 - ฝึกฝนการสร้างประทับใจให้ลูกค้าด้วยภาษาจืด
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 11 ธันวาคม 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 26 พฤศจิกายน 2562 (โอนเงิน หรือ แפקซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
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
และแפקซ์ใบ 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
แפקซ์: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2
เว็บไซต์: www.hipotraining.co.th
อีเมล: hipotraining@gmail.com
ไลน์: hipotraining
เฟสบุ๊ค: www.facebook.com/HIPOTraining

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