



# การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าระดับมืออาชีพ *Handling Customer Complaints & Objections*

## วิทยากร: ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

ปริญญาเอก การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,  
ปริญญาโท การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง,  
ประสบการณ์ทำงาน ที่ปรึกษาอาวุโสด้านการพัฒนาบุคลากร/วิทยากร  
บริษัท ดิง เพาเวอร์ ดีวดี ฟรี จำกัด (พัฒนาบุคลากรมากกว่า 3,500 คน)  
- ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล / นักวิเคราะห์วางแผนระบบการฝึกอบรม  
และการพัฒนาบุคลากร กลุ่มบริษัท ดิง เพาเวอร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล กรุ๊ป จำกัด

25 กันยายน 2562

09.00 – 16.00 น.

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

\*สถานที่จัดสัมมนาอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการและเหตุผล

การที่จะเข้าใจถึงใจลูกค้า การเรียนรู้ที่จะอยู่กับ "หัวอก" ลูกค้าและเปิดใจรับฟัง "คำบ่น" ยิ่งสามารถรับฟัง "คำบ่น" คำร้องเรียน กระแสตอบรับในทางลบ ลงมาอยู่กับปัญหา ร่วมแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า เปิดใจรับ ไม่ใช่การตั้งรับเพียงข้างเดียว หรือคอยแต่จะปกป้องตัวเอง (preventive thinking) หากสามารถทำได้ก็จะยิ่งเป็นประโยชน์กับการที่จะมาพัฒนางานบริการ พัฒนาสินค้า โดยผู้ให้บริการต้องสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่ลูกค้าร้องเรียนได้อย่างง่ายดาย รวมทั้งสามารถส่งต่อคำร้องเรียนเพื่อจัดการแก้ไขป้องกันอย่างเป็นระบบ เพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ

ในการอบรมครั้งนี้ เน้นให้ผู้เข้าอบรม เรียนรู้หลักการ และมีทักษะเชิงปฏิบัติในการจัดการกับข้อร้องเรียน รวมทั้งการสร้างระบบการแสดงออกแบบมี ACTION เมื่อได้รับคำร้องเรียน และการสื่อสารกับลูกค้าได้ตรงกับความต้องการในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมืออาชีพ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ และหลักการวิเคราะห์ประเภทลูกค้า เข้าใจพฤติกรรม ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละประเภทได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฝึกทักษะการรับมือลูกค้า การโต้ตอบและสื่อสารได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าทั้งต่อหน้า ทางโทรศัพท์ หรือช่องทางโซเชียล
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีเทคนิคการอ่านลักษณะนิสัยลูกค้า การจับทสนทนารับมือกับลูกค้า และการใช้คำถามพร้อมการชี้แจงสาเหตุและเหตุผลอย่างมีประสิทธิภาพ



## หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. ลักษณะของความต้องการของลูกค้าด้านส่วนตัวและส่วนงาน
2. การปรับทัศนคติที่ถูกต้องเมื่อถูกลูกค้าร้องเรียน
3. กรณีศึกษาที่พบบ่อยแล้วทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกในทางลบ
  - ลูกค้าพุดหยาบคาย
  - ลูกค้าลวนลามพนักงาน
  - ลูกค้าเรียกร้องมากเกินไป
  - ลูกค้าชอบอ้างว่ารู้จักกับผู้บริหาร
  - ลูกค้าหัวหมอเจ้าเล่ห์
  - ลูกค้าชอบขู่จะฟ้อง
  - ลูกค้าแสบรู้
  - ลูกค้าเจ้าอารมณ์ เอาแต่ใจตนเอง
  - ลูกค้าจ่ายศเจ้าอย่าง มียศมีตำแหน่ง
4. สาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการ
5. การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนของลูกค้า
6. ระดับความคาดหวังและระดับของความพึงพอใจในการรับมื่อลูกค้าที่ทำให้เกิดการร้องเรียนต่อว่า
7. ระบบการจัดการ และวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดการร้องเรียน การต่อว่า ของลูกค้า
8. เทคนิคการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างลูกค้ากับองค์กร
  - การอ่านลักษณะนิสัยลูกค้าและความต้องการจากน้ำเสียง
  - การใช้บทสนทนาและการปรับเปลี่ยนคำพูดใน Script
  - การใช้และการปรับภาษาสนทนาอย่างมีอาชีพ (Voices, Tones, Words)
  - การตอบคำถามอย่างมีลูกล่อลูกชน
9. **WORKSHOP** : ฝึกปฏิบัติและกรณีศึกษาในการจัดการกับคำร้องเรียน ต่อว่าทั้งโดยตรง ทางโทรศัพท์ หรือช่องทางโซเชียล
  - WORKSHOP 1 การวิเคราะห์และจัดการกับข้อร้องเรียนลูกค้ากรณีพบตัวลูกค้าต่อหน้า
  - WORKSHOP 2 การวิเคราะห์และจัดการกับข้อร้องเรียนลูกค้ากรณีทางโทรศัพท์
  - WORKSHOP 3 การวิเคราะห์และจัดการกับข้อร้องเรียนลูกค้ากรณี Social Network
10. การวัดประสิทธิภาพในการจัดการกับคำร้องเรียน
11. สรุปประเด็น/คำถามแลกเปลี่ยนประสบการณ์/ปิดการสัมมนา

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนซัลท์แทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

<b>ชำระภายในวันที่ 25 กันยายน 2562</b>					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<b>3,900.00</b>	273.00	117.00	<b>4,056.00</b>	4,173.00
สมาชิก HIPO	-	-	-	-	-
<b>พิเศษ! ชำระภายในวันที่ 10 กันยายน 2562 (โอนเงิน หรือ แฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)</b>					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	<b>3,700.00</b>	259.00	111.00	<b>3,848.00</b>	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 ถนนสุขุมวิทจรัญชัย 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](http://www.hipotraining.co.th)  
อีเมล: [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)  
ไอดีไลน์: hipotraining  
เฟสบุ๊ค: [www.facebook.com/HIPOTraining](https://www.facebook.com/HIPOTraining)

อบรม, สัมมนา, บริการ, คิดบวก, พัฒนา, กระบวนการ, ภาษากาย, พฤติกรรม, ทัศนคติ, ความคิด