



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 อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล กรุ๊ป จำกัด

24 ธันวาคม 2562

09.00 – 16.00 น.

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

***สถานที่จัดสัมมนาอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม**

หลักการและเหตุผล

การที่จะเข้าใจถึงใจลูกค้า การเรียนรู้ที่จะอยู่กับ "หัวอก" ลูกค้าและเปิดใจรับฟัง "คำบ่น" ยิ่งสามารถรับฟัง "คำบ่น" คำร้องเรียน กระแสตอบรับในทางลบ ลงมาอยู่กับปัญหา ร่วมแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้า เปิดใจรับ ไม่ใช่การตั้งรับเพียงข้างเดียว หรือคอยแต่จะปกป้องตัวเอง (preventive thinking) หากสามารถทำได้ก็จะเป็นประโยชน์กับการที่จะมาพัฒนางานบริการ 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 การใช้บทสนทนารับมือกับลูกค้า และการใช้คำถามพร้อมการชี้แจงสาเหตุและเหตุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. ลักษณะของความต้องการของลูกค้าด้านส่วนตัวและส่วนงาน
2. การปรับทัศนคติที่ถูกต้องเมื่อถูกลูกค้าร้องเรียน
3. กรณีศึกษาที่พบบ่อยแล้วทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกในทางลบ
 - ลูกค้าพูดหยาบคาย
 - ลูกค้าลวนลามพนักงาน
 - ลูกค้าเรียกร้องมากเกินไป
 - ลูกค้าชอบอ้างว่ารู้จักกับผู้บริหาร
 - ลูกค้าหัวหมอเจ้าเล่ห์
 - ลูกค้าชอบขู่จะฟ้อง
 - ลูกค้าแสบรู้
 - ลูกค้าเจ้าอารมณ์ เอาแต่ใจตนเอง
 - ลูกค้าเจ้ายศเจ้าอย่าง มียศมีตำแหน่ง
4. สาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการ
5. การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนของลูกค้า
6. ระดับความคาดหวังและระดับของความพึงพอใจในการรับมือนลูกค้าที่ทำให้เกิดการร้องเรียนต่อว่า
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 คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายในวันที่ 24 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! ชำระภายในวันที่ 9 ธันวาคม 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	-	-	-	-	-



บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ็ปต์แทนซี่ จำกัด
HIPO TRAINING & CONSULTANCY CO.,LTD.

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
 - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ สาขาซอยอารี บัญชีสะสมทรัพย์ เลขที่ 127-4-66322-6
 - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขาพหลโยธิน เลขที่ 014-2-63503-8ชื่อบัญชี บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ็ปต์แทนซี่ จำกัด
และแฟกซ์ใบ Pay in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-2615-4479
พร้อมระบุชื่อบริษัท เบอร์ติดต่อของท่าน ชื่อหลักสูตรและวันอบรม
2. ชำระด้วยเช็คสั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ็ปต์แทนซี่ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
3. หัก ณ ที่จ่าย 3% เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0-1055-48105-59-0
บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ็ปต์แทนซี่ จำกัด
40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินที่ได้ชำระมาแล้ว

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ็ปต์แทนซี่ 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

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

บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซ็ปต์แทนซี่ จำกัด 40/81 ซอยอินทามระ 8 ถนนสุขุมวิทซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทร: 0-26154499, 0-2615-4477-8 โทรสาร: 0-2615-4479 อีเมล: hipotraining@gmail.com, hipotraining@hotmail.com, info@hipotraining.com เว็บไซต์: www.hipotraining.co.th