

# หลักสูตร การบริหารข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ

## วิทยากร: อาจารย์สุพจน์ กฤษณาธาร

อดีต Business Unit Manager ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด

บริษัท แอ็บบอด ลาบอแรตอริส จำกัด จากสหรัฐอเมริกา

Senior Manager ฝ่ายขายและบริการ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

และ ฝ่ายขายและฝ่ายการตลาด บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไซม์ (ไทย) จำกัด จากเยอรมนี

จากประสบการณ์ตรงและจริงในวงการที่มากด้วยคุณภาพกว่า 30 ปี

**5 มิถุนายน 2563**

**9.00 – 16.00**

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

\*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

### หลักการและเหตุผล

หลักสูตรนี้ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมนักบริการ ได้เรียนรู้ทั้งเทคนิควิธีในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ได้ฝึกปฏิบัติการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าทั้งโดยตรงแบบเผชิญหน้า การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ รวมทั้งเคล็ดลับอื่นๆที่จะทำให้ผู้อบรมได้เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเองเมื่อปฏิบัติงานจริง

### วัตถุประสงค์:

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้ศึกษาในหลักสูตรนี้ ในขณะปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ สูงสุด
3. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ลดความไม่พอใจจากการร้องเรียน เพิ่มจำนวนลูกค้าประจำให้กับบริษัทจากการจัดการกับความไม่พอใจและข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

### หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. พฤติกรรมโดดเด่นของลูกค้าในยุคนี้ – เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการที่หลากหลาย และพฤติกรรมของลูกค้ายุคใหม่ที่หลากหลาย
  - ลูกค้าลิ่งเล
  - ลูกค้าปากดี
  - ลูกค้าซีเหงา
  - ลูกค้าเอาแต่ใจ
  - อื่นๆ
2. ทำไมลูกค้าจึงร้องเรียนเพื่อเรียกร้อง – หลายเหตุผลที่ลูกค้าเรียกร้องจากการที่ไม่ได้ตามที่คาดหวัง
3. สาเหตุของความไม่พอใจของลูกค้า - เรียนรู้ปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ลูกค้าไม่พอใจ
4. การวิเคราะห์ข้อเรียกร้อง และร้องเรียน – พนักงานที่ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุที่ลูกค้า ไม่พอใจ
5. ระบบการบริหารจัดการกับข้อร้องเรียน – เทคนิคการบริหารข้อร้องเรียนให้เป็นระบบ
  - พบตัว
  - ทางโทรศัพท์
  - Social Network



6. เทคนิคการรับมือกับลูกค้าเมื่อเกิดความไม่พอใจ – เทคนิคการจัดการแบบพบตัว ทางโทรศัพท์ และทาง Social Network
7. ทักษะคิดที่ควรจะเป็นในขณะรับมือลูกค้า – สิ่งสำคัญจำเป็นสำหรับพนักงานในการจัดการกับข้อร้องเรียน
8. การป้องกันและลดข้อร้องเรียน
9. การฝึกปฏิบัติ- ทั้งแบบพบตัว ทางโทรศัพท์ ทาง Social Network
10. การวัดประสิทธิภาพในการบริหารข้อร้องเรียน - วิธีประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน
11. สรุป คำถามและคำตอบ

## ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด

### อัตราหลักสูตร(ต่อ 1 ท่าน)

<b>ชำระภายใน 5 มิถุนายน 2563</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>3,700.00</b>	259.00	111.00	<b>3,848.00</b>	3,959.00
<b>พิเศษ! ชำระภายใน 23 พฤษภาคม 2563 (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	<b>3,400.00</b>	238.00	102.00	<b>3,536.00</b>	3,638.00

### วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
  - 1.1 ธนาคารกรุงเทพ บัญชีสะสมทรัพย์ สาขา ซอยอารี เลขที่ 127-4-66322-6
  - 1.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ บัญชีออมทรัพย์ สาขา พหลโยธิน 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 และชื่อหลักสูตร
2. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท ไฮโป เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทแทนซ์ จำกัด
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  
Telephone: 02-615-4499, 02-615-4477-8  
Fax: 02-615-4479 Hotline: 086-3183151-2  
Website: [www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)  
E-mail: [hipotraining@gmail.com](mailto:hipotraining@gmail.com)  
Facebook: [www.facebook.com/HIPOTraining](http://www.facebook.com/HIPOTraining)

อบรม, สัมมนา, การบริการ, การบริหารข้อร้องเรียน, การรับเรื่องร้องเรียน, การจัดการข้อร้องเรียน