



หลักสูตร Customer Complaint Management

รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าร้องเรียนและไม่พอใจ

วิทยากร: ดร.ธธีรธร ธีรขวัญโรจน์

อดีต General Manager - บริหารสินค้า บริษัท ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด
อดีตผู้จัดการและบริหารการขายอุตสาหกรรมนมไทย(นมตราแม่ลิ)
ประสบการณ์ระดับงานบริหารและเป็นผู้เชี่ยวชาญการวางแผนงาน และพัฒนาระบบงาน
ที่ใด ๆ ต้องถามถึงทั้งในวงการมากกว่า 25 ปี

20 สิงหาคม 2563

09.00 – 16.00 น.

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

*สถานที่จัดอบรมอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

หลักการและเหตุผล

หลักสูตรนี้ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้ทีมนักขายและนักบริการ ได้เรียนรู้ทั้งเทคนิควิธีในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ ได้ฝึกปฏิบัติการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าทั้งโดยตรงแบบเผชิญหน้า การร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ รวมทั้งเคล็ดลับอื่นๆที่จะทำให้ผู้อบรมได้เข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเองเมื่อปฏิบัติงานจริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้ศึกษาในหลักสูตรนี้ ในขณะปฏิบัติงานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
3. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ลดความไม่พอใจจากการร้องเรียน เพิ่มจำนวนลูกค้าประจำให้กับบริษัทจากการจัดการกับความไม่พอใจและข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

หัวข้อการบรรยายและ Workshop

1. พฤติกรรมโดดเด่นของลูกค้าในยุคนี้ – เข้าใจพฤติกรรมและความต้องการที่หลากหลาย และพฤติกรรมของลูกค้ายุคใหม่ที่หลากหลาย
2. ทำไมลูกค้าจึงร้องเรียนเพื่อเรียกร้อง – หลายเหตุผลที่ลูกค้าเรียกร้องจากการที่ไม่ได้ตามที่คาดหวัง
3. สาเหตุของความไม่พอใจของลูกค้า - เรียนรู้ปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ลูกค้าไม่พอใจ
4. การวิเคราะห์ข้อเรียกร้อง และร้องเรียน – พนักงานที่ทำงานที่ติดต่อกับลูกค้าต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุที่ลูกค้าไม่พอใจ
5. ระบบการบริหารจัดการกับข้อร้องเรียน – เทคนิคการบริหารข้อร้องเรียนให้เป็นระบบ
 - พบตัว
 - ทางโทรศัพท์
 - Social Network
6. เทคนิคการรับมือกับลูกค้าเมื่อเกิดความไม่พอใจ – เทคนิคการจัดการแบบพบตัว ทางโทรศัพท์ และทาง Social Network
7. ทักษะที่ดีควรจะเป็นในขณะรับมือลูกค้า – สิ่งสำคัญจำเป็นสำหรับพนักงานในการจัดการกับข้อร้องเรียน
8. การป้องกันและลดข้อร้องเรียน
9. การฝึกปฏิบัติ- ทั้งแบบพบตัว ทางโทรศัพท์ ทาง Social Network



10. การวัดประสิทธิภาพในการบริหารข้อร้องเรียน - วิธีประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน

11. สรุป คำถามและคำตอบ

ประกาศนียบัตร: บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ จำกัด

อัตราหลักสูตร (ต่อ 1 ท่าน)

ชำระภายใน 20 สิงหาคม 2563					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	4,500.00	315.00	135.00	4,680.00	4,815.00
สมาชิก HIPO	4,300.00	301.00	129.00	4,472.00	4,601.00
พิเศษ! ชำระภายใน 6 สิงหาคม 2563 (โอนเงินหรือแฟกซ์สำเนาหน้าเช็ค)					
ประเภท	ค่าสัมมนา	VAT 7%	หัก ณ ที่จ่าย 3 %	รวมจ่ายสุทธิ	กรณีไม่มีหนังสือหัก ณ ที่จ่าย
บุคคลทั่วไป	4,300.00	301.00	129.00	4,472.00	4,601.00
สมาชิก HIPO	4,000.00	280.00	120.00	4,160.00	4,280.00

วิธีการชำระเงิน:

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

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

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ:

บริษัท ไฮโพ เทรนนิ่ง แอนด์ คอนเซิร์ทเทนซ์ 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

ไลน์: hipotraining

เฟซบุ๊ก: www.facebook.com/HIPOTraining

Customer, Complaint, Management, ลูกค้า, ร้องเรียน, ทีมนักขาย, นักบริการ