

# การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าระดับมืออาชีพ

## Customer Complaints & Objections

### PRINCIPLES

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 และการสื่อสารกับลูกค้าได้ตรงกับความ ต้องการในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมืออาชีพ

### OBJECTIVES

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ และหลักการวิเคราะห์ประเภทลูกค้า เข้าใจพฤติกรรม ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละประเภทได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมฝึกทักษะการรับมือลูกค้า การโต้ตอบและสื่อสารได้ตรงกับความคาดหวังของลูกค้าทั้งต่อหน้า ทางโทรศัพท์ หรือช่องทางโซเชียล
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีเทคนิคการอ่านลักษณะนิสัยลูกค้า การใช้บทสนทนารับมือกับลูกค้า และการใช้คำถามพร้อมการชี้แจงสาเหตุและเหตุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

### AREAS OF STUDY

1. ลักษณะของความต้องการของลูกค้าด้านส่วนตัวและส่วนงาน
2. การปรับทัศนคติที่ถูกต้องเมื่อถูกลูกค้าร้องเรียน

**3. กรณีศึกษาที่พบบ่อยแล้วทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกในทางลบ**

- ลูกค้าพูดหยาบคาย
- ลูกค้าลวนลามพนักงาน
- ลูกค้าเรียกร้องมากเกินไป
- ลูกค้าชอบอ้างว่ารู้จักกับผู้บริหาร
- ลูกค้าหัวหมอเจ้าเล่ห์
- ลูกค้าชอบขู่จะฟ้อง
- ลูกค้าแสร้งรู้
- ลูกค้าเจ้าอารมณ์ เอาแต่ใจตนเอง
- ลูกค้าจ่ายศเจ้าอย่าง มียศมีตำแหน่ง

**4. สาเหตุที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการรับบริการ**

**5. การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนของลูกค้า**

**6. ระดับความคาดหวังและระดับของความพึงพอใจในการรับมือลูกค้าที่ทำให้เกิดการร้องเรียนต่อว่า**

**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**

หมายเหตุ หัวข้อที่เสนอสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้าหรือตามความคิดเห็นของวิทยากร

## TRAINING TOOLS

---

มีการบรรยายและกิจกรรมระดมสมอง พร้อมทั้งการทำกิจกรรมประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเป็นการฝึกคิดและวางแผนทางการปฏิบัติงานร่วมกัน

1. เนื้อหาใน PowerPoint
2. เอกสารประกอบการบรรยาย (ซึ่งจะเหมือนกับเนื้อหาใน PowerPoint)
3. ตัวอย่างประกอบการบรรยาย
4. กิจกรรมระดมสมอง Workshop
5. อื่น ๆ

## SUMMARY DETAILS

---

- จำนวน 1 วัน รวม 6 ชั่วโมง (เวลา 09.00 - 16.00 น.)
- กรุณาจัดเตรียมห้องจัดอบรมและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม เช่น LCD, Flip Chart , ปากกาเมจิก
- กรุณาจัดเตรียมอาหารว่างสำหรับวิทยากร และผู้เข้ารับการอบรม
- วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิ ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง กรุณาดูประวัติวิทยากรในหน้าถัดไป



## PROFESSIONAL INSTRUCTOR

ดร.พิพัฒน์พล เพ็ชรเที่ยง

### ประวัติการศึกษา:

**ปริญญาเอก** มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**ปริญญาโท** การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**ปริญญาตรี** ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

*Certificated to Mini Master of Management (MMM) NIDA, Certificated to Service plus as Service Training for Trainer, DDI-Development Dimensions International (Thailand), Certified to DJ Professional Training KPN MUSIC ACADEMY*

### การทำงาน:

กรรมการชมรมชาย สมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย ที่ปรึกษาด้านพัฒนาบุคลากรธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจบริการประเภทต่าง ๆ อาจารย์พิเศษ สาขาวิทยาการจัดการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์สถาบันการศึกษา บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด (พัฒนาบุคลากรมากกว่า 3,500 คน) ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล / นักวิเคราะห์วางแผนระบบการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร กลุ่มบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเทอร์เน็ตในชั้นแนล กรุ๊ป จำกัด บริษัท นีโอ ฮิวแมน โพรเฟสชั่นแนล จำกัด ที่ปรึกษาด้านการบริหาร และการพัฒนาบุคลากร Business Vision International Co., Ltd. ที่ปรึกษาโครงการ และผู้จัดการฝ่ายพัฒนาและออกแบบหลักสูตร บริษัท ไทยแลนด์ ดิวตี้ฟรี ซ็อปลส์ จำกัด (พัฒนาบุคลากรมากกว่า 500 คน) ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกฝึกอบรม โรงแรมบางกะปิ รอยัล โรส (พัฒนาบุคลากรมากกว่า 350 คน) ผู้จัดการแผนกฝึกอบรม - ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกบุคคล - ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกต้อนรับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ

### การบรรยายหน่วยงานภาครัฐบาลและเอกชนบางส่วน:

การทำเรื่องแห่งประเทศไทย, กรมสรรพากร, สำนักงานประกันสังคม เชียงใหม่, กรมสรรพากรภาค 8 เชียงใหม่, กรมการขนส่งทางอากาศ, ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน เชียงใหม่, ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ลำพูน, ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ลำปาง, ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน น่าน, สำนักงานบริหาร ศาลากลาง ลำปาง, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, มหาวิทยาลัยพายัพ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีวิทยา ลงกรณ์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

[www.hipotraining.co.th](http://www.hipotraining.co.th)



ฉะเชิงเทรา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, แคนนอน ไฮเทค, ธนาคารเอเชีย, ฟอร์ด ยนต์กิจ, วอลโว่, Auto Technic, ไทย วี.พี. ออโต้เซอร์วิส, BENZ, สยามนิสสันทรานสปอร์ต, เดียวอง สีส้ม กรุ๊ป, เซ็นทรัลพัฒนา, อาร์ เอกซ์, เจนบรเรจิด, C.I.M. DEVELOPMENT. CDG GROUP, JAY MART, Troy Siam, Royal Lapidary, ซีเคียวริตี้, ห้างกระจกตั้งน้ำ, ดีพัฒนาผลิตภัณฑ์, Panasonic Siew Sales, ช่อง 7 สี, ช่อง 5, กรุงไทยออปติค, Decor Mart, Grand Home Mart, ธนาคารนครหลวงไทย, เอ.พี. ฮอนด้า, ไพนูลย์ประกันภัย, K.P.T. Holding Management, Telewiz Chiangmai, Rameo Japanese Restaurant

**การติดต่อ** 02-615-4499, 02-615-4477-8 E-Mail : [hipotraining@hotmail.com](mailto:hipotraining@hotmail.com),