



พลิกอารมณ์โกรธของลูกค้าได้อย่างไร? ให้เป็นความพึงพอใจ

[Professional Customer Complaint Management] Workshop

หลักการและเหตุผล

ในทุก ๆ ธุรกิจนั้นจะประกอบไปด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ ผู้ขายและผู้ซื้อ ซึ่งหมายถึงลูกค้า ผู้ขายก็มีความคาดหวังที่จะนำเสนอและขายสินค้า ผู้ซื้อก็มีความคาดหวังที่จะได้รับสินค้ารวมถึงการบริการที่ตรงกับที่ความต้องการของตนเอง แต่ในความเป็นจริงนั้นเป็นการยากที่จะตอบสนองต่อความต้องการอย่างทั่วถึง ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดความไม่พอใจของลูกค้า ดังนั้นเมื่อผู้ขายประสงค์ที่จะขายให้ได้ดี จึงต้องเข้าใจถึงกลไกความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าเพื่อตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการนั้น และต้องรู้ถึงเทคนิคของกาบริหารจัดการกับข้อร้องเรียนต่าง ๆ หรือข้อความไม่พึงพอใจของลูกค้า เพื่อการบริหารจัดการอย่างเบ็ดเสร็จ และเป็นกลยุทธ์ของการสร้างความพึงพอใจสูงสุด และนำมาซึ่งการเป็นลูกค้าระยะยาวของผุขายได้ หลักสูตร “**พลิกอารมณ์โกรธของลูกค้าได้อย่างไร? ให้เป็นความพึงพอใจ**” จึงเป็นหลักสูตรที่ถูกออกแบบมาโดยได้ทำการศึกษาข้อร้องเรียนและข้อตำหนิติเตียนในลักษณะต่าง ๆ เพื่อนำเทคนิคการบริหารข้อร้องเรียนมาจัดความไม่พึงพอใจรวมไปถึงวิธีการจัดการกับอุปสรรคต่าง ๆ เมื่อต้องเผชิญกับความไม่พึงพอใจจากลูกค้า ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ และนำไปใช้ในชีวิตการทำงาน เพื่อความโดดเด่นทางธุรกิจต่อไป

หลักสูตรนี้เหมาะกับ

ผู้ที่ต้องติดต่อกับลูกค้าทั้งทางตรงและทางอ้อม อาทิเช่น ฝ่ายบริการลูกค้า ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ทีมงานฝ่ายขาย นักการตลาด พนักงาน ผู้บริหาร และผู้ที่สนใจทั่วไป

วัตถุประสงค์

- ✚ เข้าใจถึงรูปแบบต่าง ๆ ในการตำหนิติเตียนหรือร้องเรียน
- ✚ เข้าใจหลักการบริหารความไม่พอใจจากลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ
- ✚ เข้าใจเทคนิคการเข้าถึงลูกค้าแบบโดนใจ
- ✚ การแก้ไขปัญหาและการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

ระยะเวลาการอบรม 1 วัน

หัวข้อการสัมมนา

- ✓ วิเคราะห์แนวคิดและพฤติกรรมลูกค้าในยุคปัจจุบัน
(ข้อมูลจากการวิจัยพฤติกรรมผู้บริโภค 15 ประเทศ)
- ✓ วิเคราะห์ลูกค้าและความคาดหวังของลูกค้าในแต่ละประเภท

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

เลขที่ 52/174 ถ.กรุงเทพกรีฑา 15 แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250

www.trainingservice.co.th



- ✓ ประเภทและระดับของความไม่พึงพอใจของลูกค้า
- ✓ องค์ประกอบที่สำคัญของการร้องเรียนของลูกค้า
- ✓ การจัดกระบวนการการรับมือกับความไม่พึงพอใจของลูกค้า
- ✓ เทคนิคการเปลี่ยนจุดเดือดของลูกค้าให้เป็นความประทับใจในระดับพลัน
- ✓ เทคนิคการสื่อสารและต่อรองในงานการร้องเรียนแบบมืออาชีพ
- ✓ ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (CCMs' Indicator)
- ✓ กรณีศึกษา

รูปแบบการสัมมนา

- เป็นการเรียนรู้แบบ Adult Activity Learning Technique (AALT) ทำให้ผู้เรียนรู้สึกสนุก ไม่เบื่อ เข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ได้จริง โดยไม่ต้องกลับมาทบทวน
- เน้นการทำกิจกรรมกลุ่มและการนำเสนอ (Group Workshop) โดยการเน้นกิจกรรม 40% การบรรยายวิชาการนำเสนอ 60%

วิทยากร : ดร.สุรชัย โฆษิตบวรชัย

บริษัท อาภาฉาย จำกัด

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

Tel .0-2736-0408-9

Mobile : 089 898 0400 , 065 649 9789

Fax. 0-736-0050, 0-2736-1035

E-mail: admin@trainingservice.co.th

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

เลขที่ 52/174 ถ.กรุงเทพกรีฑา 15 แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250

www.trainingservice.co.th