



การสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมืออาชีพ (Professional Service Communication & Complaint Management)

หลักการและเหตุผล

การทำงานด้านบริการ คือการทำงานร่วมกับบุคคลหลุ่่มากและหลากหลายทางความต้องการและต้องสามารถตอบโจทย้ความต้องการเหล่านั้นได้ มีอยู่บ่อยครั้งที่ความต้องการของลูกค้าถูกปฏิเสธ จนเกิดข้อร้องเรียนซึ่งส่งผลด้านอารมณ์ในการทำงานของพนักงาน ทำให้หมดกำลังใจและไม่มีความสุขในการทำงาน ซึ่งความคิดแบบนี้จะต้องหมดไป หากมองถึงแง่ดีการที่ลูกค้าร้องเรียนนั้น แสดงว่าลูกค้ายังคงให้อโอกาสในการแก้ไขและปรับปรุงของเราอยู่เสมอ เพื่อให้เราทำได้ทำกาบริการได้ดีขึ้น นั้นหมายความว่าลูกค้าไม่เคยทอดทิ้งเรา

ดังนั้น หลักสูตรนี้จึงได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อผู้ให้บริการลูกค้า ได้เรียนรู้ทั้งเทคนิคและวิธีในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบรวมถึงวิธีการคิดบวก ซึ่งทำให้พนักงานคิดและตระหนักถึงมุมมองในฐานะลูกค้าและมีความเข้าใจถึงปัญหาที่ลูกค้ามีความกังวล เพื่อที่จะแก้ไขให้การบริการเกิดความเข้าใจที่และลงตัวตอบสนองความต้องการทั้งกระบวนการตลอดไป

วัตถุประสงค์

- ✚ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้และความเข้าใจถึงความสำคัญและบทบาทของงานบริการ ที่สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่จดจำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจได้
- ✚ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เข้าอบรมในการขจัดปัญหาความไม่พอใจของลูกค้า
- ✚ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาทักษะการบริการลูกค้า และการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ
- ✚ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถบริหารอารมณ์ของตนเองในขณะที่ให้บริการได้อย่างมืออาชีพ

หัวข้อการอบรม

- ✓ ลักษณะการทำงานในรูปแบบของการให้บริการยุคปัจจุบัน
 - ทบทวนถึงกระบวนการทำงานในปัจจุบันและการเผชิญข้อร้องเรียน
- ✓ “ข้อร้องเรียน” กระจกบานใหญ่สะท้อนองค์กร
 - เข้าใจทั้งมุมมองตนเอง, มุมมองลูกค้าและมุมมององค์กร
 - กิจกรรม วิเคราะห์มุมมองอย่างทะลุปรุโปร่ง
- ✓ สาเหตุของความไม่พึงพอใจของลูกค้าและการร้องเรียน
 - เรียนรู้กรณีศึกษาจากแบรนด์ต่าง ๆ รวมไปถึงพฤติกรรมมาร้องเรียน
 - ระดับความไม่พอใจ 3 ชั้น

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

เลขที่ 52/174 ถ.กรุงเทพฯ แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250

www.trainingservice.co.th

- ✓ “ข้อร้องเรียน” ความเครียดที่พนักงานต้องรับมือ
 - การรู้ถึงปัญหาและวิธีการเปลี่ยนมุมมองความคิด
 - กิจกรรม วิเคราะห์ระดับความเครียด
- ✓ เทคนิคบริหารความกดดัน (ความกดดันที่ต้องขจัด)
 - มองให้ไกล เข้าใจทุกสิ่ง (เคสจากองค์กรต่าง ๆ ทั้งดีและไม่ดี)
 - ขั้นตอนการขจัดปัญหาอย่างหมดสิ้น “ไม่มีปัญหาในโลกใบนี้ มีแค่คำว่าต้องพัฒนาให้ตรงใจ”
 - กิจกรรม ทดสอบพลังความคิด
- ✓ ปัจจัยความสำเร็จสู่การเปลี่ยนแนวคิดเพื่อเป้าหมายในการบริการที่เป็นหนึ่ง
 - ขั้นตอนการเปลี่ยนความคิด ให้คิดบวก
 - การรู้จักสร้างกำลังใจให้ตนเองในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
 - กิจกรรม สร้างกำลังใจให้คุณคิดต่างอย่างสร้างสรรค์เพื่อการแก้ไขปัญหาและต่อยอด
- ✓ เคล็ด (ไม่) ลับการรับมือกับลูกค้าเมื่อเกิดข้อร้องเรียน
 - การรับมืออย่างเข้าใจด้วย CIA - TO
 - การควบคุมอารมณ์
 - กิจกรรม การขจัดปัญหาด้วยการบริหารอารมณ์
- ✓ การใช้วาจาและคำพูดในบทสนทนา
 - การเลือกระดับคำพูดและผลกระทบทางอารมณ์ลูกค้า
 - กิจกรรม สร้างคำพูดเพื่อยกระดับการบริการ
- ✓ มารยาทของการใช้ระดับเสียงและความสุภาพต่อการสนทนา
 - ความสุภาพทางน้ำเสียงและการออกเสียง
 - การควบคุมโทนเสียงให้อยู่ในระดับปกติ
- ✓ “โอกาส” เบื้องหลังปัญหาเมื่อลูกค้าร้องเรียน
 - มุมมองที่ 3 โอกาสอยู่หลังปัญหา
- ✓ มุ่งสู่การสร้างรูปแบบการทำงานที่มีความสุข
 - แรงบันดาลใจในการทำงานบันดาลสุข
 - สร้างเหตุและผลรวมถึงการรักในงานที่ทำ
 - กิจกรรม ปรับสมดุล

วิทยากร : อ.ประเสริฐ สุขไพบูรณ์กุล

สถาบันฝึกอบรม เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส

เลขที่ 52/174 อ.กรุงเทพมหานครฯ แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250

www.trainingservice.co.th



หมายเหตุ

- ค่าสัมมนาจะรวมเฉพาะค่าวิทยากร และเอกสารประกอบการบรรยาย
- ค่าสัมมนาไม่รวม ค่าสถานที่ ค่าอาหารและเครื่องดื่มระหว่างพักสำหรับวิทยากรและเจ้าหน้าที่บริษัทฯ
- ในกรณีต่างจังหวัด ทางบริษัท เทรนนิ่ง เซ็นเตอร์ เซอร์วิส จำกัด ขอให้บริษัทรับผิดชอบเกี่ยวกับ ค่าที่พัก ค่าเดินทางของวิทยากร และเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ตลอดการสัมมนาทั้งโปรแกรม
- หลักสูตรสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม หรือความต้องการของลูกค้า

inhouse.
course

บริษัท อากาศาย 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 แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250

www.trainingservice.co.th