

“Knowledge is no limited edition”

## การสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมืออาชีพ

วันจันทร์ที่ 30 ตุลาคม 2562 เวลา 9.00 น. – 16.00 น.

@ โรงแรม Arize ซอยสุขุมวิท 26 ใกล้ BTS สถานีพร้อมพงษ์ \*\* สถานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง

วิทยากร อาจารย์ประเสริฐ สุขไพญญ์กุล

**รับราคาพิเศษ สมัคร 4 ท่านลดเหลือเพียงท่านละ 2,900 บาทเท่านั้น !!!**

(จากราคาปกติท่านละ 3,900 บาท)

### หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันที่การทำตามความคาดหวังเป็นเรื่องที่ยากมากมายในการให้บริการลูกค้า แต่ก็ไม่อาจปฏิเสธได้ว่าองค์กรใดสามารถทำตามความต้องการของลูกค้าได้ย่อมมีชัยเหนือคู่แข่ง แต่หากความคาดหวังของลูกค้ามีก่นำมาซึ่งความยากในการปฏิบัติตามความต้องการ โดยผู้ให้บริการที่มีทักษะความเข้าใจในบริการที่ยังไม่มากพอ จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนได้ง่าย ก่อเกิดเป็นความผิดหวังต่อการบริการ อันจะนำมาซึ่งปัญหาที่มากมาย ไม่ว่าจะเป็นการเรียกร้อง การร้องขอ ที่ตามมาด้วยคำชดเชย ค่าเสียหาย หรือแม้กระทั่งถึง สคบ. ทำให้การบริการในยุคปัจจุบันปฏิเสธไม่ได้ว่า หากจะทำบริการให้เหนือระดับก็ต้องเตรียมใจรับมือกับข้อร้องเรียนที่จะเกิด ดังนั้นการเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหาหรือรับมือข้อร้องเรียนก่อนจะบานปลายจึงถือเป็นกลยุทธ์ที่จะประคับประคองไม่ให้ปัญหานั้นใหญ่เกินไปจนถึงขั้นจัดการไม่ได้ เพราะในยุคนี้มีองค์กรมากมายที่พลาดทำให้กับการจัดการข้อร้องเรียนซึ่งทำให้ความภักดีต่อแบรนด์ของลูกค้าลดน้อยลงหากองค์กรไม่แก้ไขปัญหาในเรื่องด้วยการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมต่อการรับมือ องค์กรก็จะเสียลูกค้าและขาดความยั่งยืน

### สิ่งที่ได้รับ

- 1) ผู้เข้าอบรมตระหนักในวิธีการบริการและการจัดการข้อร้องเรียน
- 2) ผู้เข้าอบรมจะได้เรียนรู้ถึงแนวทางการแยกประเภทข้อร้องเรียนในหลายระดับ
- 3) ผู้เข้าอบรมเข้าใจในขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนที่เหมาะสม
- 4) ผู้เข้าอบรมรับรู้ถึงการปัญหาประเภทต่างๆ และต้นตอของปัญหาที่ปวง
- 5) ผู้เข้าอบรมสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีมาตรฐาน

### หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ :

สำหรับทุกแผนก ทุกตำแหน่ง ที่ต้องเพิ่มเติมทักษะด้านการรับมือกับข้อร้องเรียน

## หัวข้อการอบรม

### ลักษณะการทำงานในรูปแบบการให้บริการยุคปัจจุบัน

- ทบทวนถึงกระบวนการทำงานในปัจจุบันและการเผชิญข้อร้องเรียน
- เข้าใจมุมมองตนเอง และมุมมองลูกค้า
- สาเหตุของความไม่พอใจของลูกค้าและการร้องเรียน
- Workshop คุณเข้าใจข้อร้องเรียนดีแค่ไหน

### ข้อร้องเรียน ความเครียดที่พนักงานต้องรับมือ

#### การรับรู้ถึงปัญหาและวิธีเปลี่ยนมุมมองความคิด

- เทคนิคบริหารความกดดัน
- หลัก 5 ข้อ ควบคุมตนจากการเจรจากับลูกค้า
- กิจกรรม รับมือกับปัญหาลูกค้าผ่าน Case Study

#### การควบคุมอารมณ์อย่างชาญฉลาด

- การรู้จักสร้างกำลังใจให้ตนเองในการแก้ไขปัญหา
- หัวใจบริการที่สร้างความต่างจะเปลี่ยนประสบการณ์ที่แย่ให้กลายเป็นดี
- มุมมองที่สองบ่งบอกปัญหาของลูกค้าและการจัดการปัญหา
- กิจกรรม การจัดการอารมณ์เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างชาญฉลาด

#### การจัดการอารมณ์ที่เกิดขึ้นหลังการทำงาน

- ความสุขภาพทางน้ำเสียงและการออกเสียง
- มุ่งสู่การสร้างรูปแบบการทำงานที่มีความสุข
- โอกาส เบื้องหลังปัญหาเมื่อลูกค้าร้องเรียน
- สรุปการบรรยาย

### **อาจารย์ประเสริฐ สุขไพญญ์กุล**

วิทยากรและที่ปรึกษาด้านการขายและการตลาดให้แก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชน

ความเชี่ยวชาญ ด้านการขาย ด้านการตลาด การบริการ การันตรีด้วยประสบการณ์การสอนและที่ปรึกษาองค์กรด้านการขายและการบริการมากกว่า 15 ปี จากแบรนด์ยักษ์ใหญ่ต่างๆ ที่มีกว่าจ้างอย่างต่อเนื่อง มากกว่า 100 บริษัท, ผลงานการเขียนหนังสือ: SALES 2 (กลยุทธ์นักขายในปัจจุบัน)



“Knowledge is no limited edition”

### ค่าใช้จ่ายในการอบรม

รวมค่าเอกสารประกอบการอบรม ค่าอาหารว่าง 2 มื้อ อาหารกลางวันและใบรับรองวุฒิบัตร

สถานภาพ	ค่าลงทะเบียน	ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7 %	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3 %	ราคาสุทธิ
ราคาปกติท่านละ	3,9000	273	117	4,056
สมัคร 4 ท่าน ๆ ละ	2,900	203	87	3,014

รายละเอียดหลักสูตรอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ที่นี้ [คลิก http://www.hrdzenter.com/](http://www.hrdzenter.com/)

สำรองที่นั่ง ติดต่อเพิ่มเติมได้ที่

Tel : คุณชนนีนันท์ 089 606 0444 , 090-645-0992 Line hrdzenter IG : hrd\_zenter

คุณอิศราภรณ์ 0897737091 [www.hrdzenter.com](http://www.hrdzenter.com) E-mail : [hrdzenter@gmail.com](mailto:hrdzenter@gmail.com) , [www.facebook.com/hrdzenter](http://www.facebook.com/hrdzenter)

#### วิธีการชำระเงิน

เช็คสั่งจ่ายในนาม บริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด

โอนเงินเข้าบัญชีในนาม บริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด

>> ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาเซ็นทรัลพลาซาลาดพร้าว บัญชีออมทรัพย์ เลขที่ 206-237-1740

(กรุณาส่งสำเนาใบฝากเงิน พร้อมใบสมัครมายังบริษัทเพื่อยืนยันการชำระเงิน และใช้เป็นหลักฐานการสมัครทางอีเมล :

[hrdzenter@gmail.com](mailto:hrdzenter@gmail.com), Line : [hrdzenter](https://www.line.me/tv/hrdzenter)

**\*\*ผู้เข้าอบรมรับผิดชอบค่าธรรมเนียมการโอนเงินข้ามจังหวัด\*\***

ที่อยู่ในการออกเอกสารหัก ณ ที่จ่าย

ในนามบริษัท ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

เลขที่ 171/162 ซอยพทุทบุชา 39 แยก 1-1

แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105555113021

**การแจ้งยกเลิก:** 1. ผู้สมัครสามารถที่จะยกเลิกการเข้าอบรมได้ ในกรณีที่ท่านยกเลิกก่อนวันงาน 10 วัน โดยไม่เสีย

ค่าใช้จ่าย

2. กรณีที่ท่านแจ้งยกเลิกก่อนวันสัมมนา ก่อนวันงาน 1-7 วัน บริษัทฯ จะหักค่าธรรมเนียม ร้อยละ 30 ของค่าสมัคร

3. และในกรณีที่ท่านยกเลิกในวันสัมมนาหรือไม่มาตามที่ส่งใบสมัครมาแล้ว บริษัทฯ จะไม่คืนเงินใด ๆ ทั้งสิ้น หรือ

หากท่านยังไม่ชำระค่าสัมมนา ทางบริษัท ต้องขอเก็บค่าธรรมเนียมจำนวน 30 % ทันที