



หลักสูตร การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ (Professional Customer Complaint)

วันที่ 30 มกราคม 2560

เวลา 09.00-16.00 น.
Hip Bangkok Hotel

หลักการและเหตุผล

*“เมื่อข้อร้องเรียนเป็นปัญหาที่หนกอก
ก็สามารถเปลี่ยนให้เบาใจได้ด้วยการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ”*

หลักการ / แนวความคิด

- หนึ่งในความสำเร็จของธุรกิจที่ทุกองค์กรต้องการก็คือ การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้สินค้าและบริการ แต่ด้วยสภาวะปัจจัยรอบด้านที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ความต้องการของลูกค้ารวมไปถึงขั้นตอนและวิธีการให้บริการของผู้ให้บริการอาจไม่สัมพันธ์สอดคล้องกัน ลูกค้าจึงอาจรู้สึกที่ไม่ได้รับความต้องการนั้นๆตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกไม่พอใจ และแจ้งข้อร้องเรียนนั้นๆมาใหหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ
- ข้อร้องเรียนสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา จึงต้องมาคัดแยกองค์ประกอบของข้อร้องเรียนต่างๆให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถนำข้อร้องเรียนเหล่านั้นไปพิจารณาแบ่งเป็นประเภทย่อยต่างๆ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อร้องเรียนนั้นๆ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการให้บริการในจุดนั้นๆให้ดียิ่งขึ้น ทั้งยังสามารถที่จะตอบคำถามลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเป็นที่น่าพึงพอใจ
- หลักสูตรการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพนี้ ช่วยเสริมทักษะและเทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆให้กับผู้เข้ารับการอบรม และช่วยให้รู้วิธีการและขั้นตอนที่สำคัญต่างๆในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

วัตถุประสงค์

- ✓ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้การจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมืออาชีพ
- ✓ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้ทักษะและเทคนิคต่อการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
- ✓ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้นำความรู้วิธีการเฉพาะทางนี้ไปประยุกต์ใช้ต่อยอดงานบริการ

เนื้อหาหลักสูตร

- ★ เรียนรู้พฤติกรรมความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า
- ★ สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ
- ★ สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียน
- ★ ขั้นตอนการวางโครงสร้างระบบเพื่อจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ★ การวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อหาเหตุแห่งความไม่พอใจ
- ★ การคัดแยกข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบรุนแรงมากที่สุด ไปจนถึงข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบรุนแรงน้อยสุด
- ★ การมีทัศนคติที่ถูกต้องของผู้รับข้อร้องเรียน
- ★ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
 - พบต่อหน้าลูกค้า
 - คุยผ่านทางโทรศัพท์
- ★ วิธีการป้องกันและลดข้อร้องเรียน
- ★ เทคนิคการรับมือกับลูกค้าเมื่อเกิดข้อร้องเรียน
- ★ การวัดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
- ★ กรณีศึกษาจากประสบการณ์ตรงของวิทยากร
- ★ Workshop แบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ
 - ให้โจทย์แสดงบทบาทเมื่อมีลูกค้าร้องเรียนเข้ามาแบบ พบต่อหน้าลูกค้า/คุยผ่านทางโทรศัพท์
 - แบ่งบทบาทเป็นลูกค้าที่มีข้อร้องเรียน (ระดมความคิดเพื่อร้องเรียน)
 - แบ่งบทบาทเป็นผู้รับข้อร้องเรียน (ระดมความคิดเพื่อรับมือกับข้อร้องเรียน)
 - ลูกค้านำเสนอข้อร้องเรียนต่อปัญหาที่สร้างความไม่พอใจ
 - ผู้รับข้อร้องเรียนนำเสนอขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน
 - ผลลัพธ์ที่ได้คือ ลูกค้าต้องเกิดความพึงพอใจกลับไปทุกครั้ง
 - วิทยากรให้ผลลัพธ์ที่ได้ของ Workshop นี้
- ★ สรุปเนื้อหาแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้วยการวิเคราะห์จากผู้เข้ารับการอบรม
- ★ ข้อคิดฝากให้กับผู้เข้ารับการอบรม เพื่อนำกลับไปฝึกปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

วิทยากร อาจารย์ ไพรัช วันสมบัติไพศาล

วิธีการ (ทฤษฎี 30% ปฏิบัติ 70%)

- ✓ การบรรยาย – สาธิต – ประสบการณ์
- ✓ เน้นให้มีส่วนร่วมคิดวิเคราะห์ เพื่อดึงศักยภาพของผู้เข้ารับการอบรมออกมา
- ✓ ระดมสมอง – กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ – เกมส่สออดแทรก – การแสดงบทบาทสมมติ

สไตล์การสอนของวิทยากร

- ✓ Psychology for motivated thinking (การใช้จิตวิทยาเพื่อกระตุ้นความคิด)
- ✓ Training interactive for leverage the real performance (การฝึกอบรมเชิงโต้ตอบสำหรับการใช้ประโยชน์จากการปฏิบัติจริง)
- ✓ Psychology (จิตวิทยา) และ Interactive (เชิงโต้ตอบ)คือการนำจิตวิทยามาใช้ร่วมในการฝึกอบรม และกระตุ้นความคิดของผู้เรียนอยู่ตลอดในเชิงโต้ตอบแบบ Interactive

ผู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรนี้

- ✓ ผู้จัดการ
- ✓ หัวหน้างาน
- ✓ พนักงาน

อัตราค่าลงทะเบียน

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรมสัมมนา/ท่าน	ราคาก่อน VAT	VAT 7 %	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3 %	ราคาสุทธิ
กรณีชำระเงินหน้างาน	4,500	315	(135)	4,680
Early Bird จ่ายก่อนลดพิเศษ	3,800	266	(114)	3,952
สมัคร 2 ท่านชำระค่าอบรมเพียง	7,000	490	(210)	7,280
สมัคร 4 ท่านชำระค่าอบรมเพียง	13,200	924	(396)	13,728

ทุกหลักสูตร “มอบวุฒิบัตร ใบรับรองจากสถาบันโปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

- 1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 732-2-458238
ชื่อบัญชี หจก.โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
และแฟกซ์ใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) ที่ 0-29030080 ext.9330
พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
- 1.2 ชำระด้วยเช็คบริษัท ส่งจ่าย หจก.โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น (Professional Training Solution Ltd, Partnership)

กรณีหัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0103553030100
หจก.โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤษาวิมล 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แขวง 3
แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรรณญา

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752 ,086-8929330

Fax. 02-9030080 ext.9330

www.ptstraining.in.th

อีเมล info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

แบบฟอร์มการลงทะเบียน**หลักสูตร "การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ
(Professional Customer Complaint)"**

”

ส่งมาที่ 02-9030080 ext. 9330 หรือ ptstraining3@gmail.com

บริษัท _____

ที่อยู่อกใบกำกับภาษี _____

รหัสไปรษณีย์ _____ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี _____

ชื่อผู้ประสานงาน (HR) _____ โทรศัพท์ _____ ต่อ _____

Fax: _____ E-mail: _____

วันสัมมนา _____

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

3. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

4. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

หมายเหตุ**กรณียกเลิกการเข้าสัมมนา กรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 50% ของราคาค่าสัมมนา**