

**การฝึกอบรมด้วยประสบการณ์ตรง**

หลักสูตรด้านการบริหารจัดการ
มากกว่า 100 หลักสูตร
ที่ปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

Contact us
Tel. 02-175-3330
Mobile 086-892-9330

หลักสูตร การสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมืออาชีพ

วันที่ 11 พฤศจิกายน 2567

เวลา 09.00-16.00 น. โรงแรม Rembrandt สุขุมวิท 18

หลักการและเหตุผล

ในสถานการณ์ปัจจุบันจะเห็นได้ชัดเจนว่า คนได้หันมาให้ความสำคัญกับการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นในองค์กรหรือภายนอกองค์กรก็ตาม และพยายามที่จะพัฒนาการบริการของตนให้เป็นเลิศ เพราะงานบริการเป็นปัจจัยหลักที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้ด้วยใจ ดังคำที่กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจที่เป็นนักอาสา ที่อยากบริการ การแสดงออกมาทั้งกาย วาจา และสีหน้าทางใจ จะทำให้ผู้ได้รับบริการรับรู้ได้ถึงความสุขที่ได้รับ รวมเป็นจนถึงการจัดข้อร้องเรียนที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่อยู่คู่กับนักบริการชนิดแบบคู่บุญคู่กรรม

ดังนั้นนักบริการที่ดีจะต้องรู้จักวิธีในการสื่อสารและเทคนิคการขจัดข้อร้องเรียนเพื่อให้ลูกค้าคลายอารมณ์และนำพาลูกค้าไปสู่ความภักดีกับองค์กรได้อย่างยาวนาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจถึงความสำคัญและบทบาทของงานบริการ ที่สามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจําให้แกลูกค้าเกิดความประทับใจได้
2. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เข้าอบรมในการขจัดปัญหาความไม่พอใจของลูกค้า

3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถพัฒนาทักษะการบริการลูกค้า และการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถบริหารอารมณ์ของตนเองในขณะที่ให้บริการได้อย่างมืออาชีพ

หัวข้อการบรรยาย

- ลักษณะการทำงานในรูปแบบการให้บริการยุคปัจจุบัน
- ทบทวนถึงกระบวนการทำงานในปัจจุบันและการเผชิญข้อร้องเรียน
- เข้าใจมุมมองตนเอง และมุมมองลูกค้า
- สาเหตุของความไม่พอใจของลูกค้าและการร้องเรียน
- ข้อร้องเรียน ความเครียดที่พนักงานต้องรับมือ
- การรับรู้ถึงปัญหาและวิธีเปลี่ยนมุมมองความคิด
- เทคนิคบริหารความกดดัน
- หลัก 5 ข้อ ควบคุมตนจากการเจรจากับลูกค้า
- กิจกรรม เปลี่ยนประสบการณ์แสนแย่ให้กลายเป็นดี
- การควบคุมอารมณ์อย่างชาญฉลาด
- การรู้จักสร้างกำลังใจให้ตนเองในการแก้ไขปัญหา
- หัวใจบริการที่สร้างความต่าง
- มุมมองที่สองบ่งบอกปัญหาของลูกค้า
- กิจกรรม การจัดการอารมณ์
- การจัดการอารมณ์ที่เกิดขึ้นหลังการทำงาน
- ความสุขภาพทางน้ำเสียงและการออกเสียง
- มุ่งสู่การสร้างรูปแบบการทำงานที่มีความสุข
- โอกาส เบื้องหลังปัญหาเมื่อลูกค้าร้องเรียน

อาจารย์ประเสริฐ สุขไพบูรณ์กุล

▪ อัตราค่าลงทะเบียน/ท่าน

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าสัมมนา ราคาท่านละ	3,900	273	(117)	4,056

ใบประกาศจากสถาบันโปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชัน

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้

1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีออมทรัพย์ สาขาโลตัสรามอินทรา 109 เลขที่ 148-3-63836-8

ชื่อบัญชี บริษัท โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชัน จำกัด

และแฟกซ์ใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ที่จ่าย (ถ้ามี) info.ptstraining@gmail.com

พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร

1. ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชัน จำกัด (Professional Training Solution Co.,Ltd.)

2. หัก ณ ที่จ่าย 3% ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105566006450

บริษัท โปรเฟสชันแนล เทรนนิ่ง โซลูชัน จำกัด

เลขที่ 89/161 หมู่บ้านพฤษภาวิไล 23 ซ.พระยาสุเรนทร์ 21 แขวง 3

แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา กรุงเทพฯ 10510

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรรณฎา

Professional Training Solution

Tel 02-1753330, 086-6183752

www.ptstraining.co.thอีเมล info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

แบบฟอร์มการลงทะเบียน

การสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมืออาชีพ

ส่งมาที่ email : info.ptstraining@gmail.com

บริษัท _____

ที่อยู่อกใบกำกับภาษี _____

รหัสไปรษณีย์ _____ เลขภาษี _____

ชื่อผู้ประสานงาน (HR) _____ โทรศัพท์ _____ ต่อ _____

Fax: _____ E-mail: _____

วันสัมมนา _____

1. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

2. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____

หมายเหตุ กรณียกเลิกการเข้าสัมมนา กรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีนิติบุคคลได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง

(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ.2548 เป็นต้นไป)

PROFESSIONAL COMMUNICATION AND MANAGEMENT OF CUSTOMER COMPLAINTS COURSE

Principles and reasons

In the current situation, it is clearly seen that People have turned to give importance to providing services. Whether within the organization or outside the organization and strive to develop their services to be excellent Because service work is the main factor that customers or service recipients can know and feel with their hearts. As the saying goes, That good service Service providers must have a volunteer spirit. that want to serve Expressing yourself physically, verbally, and mentally will make the person receiving the service aware of the happiness they have received. Including up to the elimination of complaints that can be considered as something that goes hand in hand with service providers in the form of merit and deeds.

Therefore, good service personnel must know communication methods and techniques for resolving complaints in order to relieve customers' emotions and lead them to long-lasting loyalty with the organization.

objective

- To provide training participants with knowledge and understanding of the importance and role of service work. that can create a memorable image to impress customers
- To create knowledge and understanding for trainees in eliminating customer dissatisfaction problems.
- To enable trainees to develop customer service skills. and receiving customer complaints professionally
- To enable trainees to manage their own emotions while providing professional services.

Lecture topic

- Working characteristics in the current service model
- Review current work processes and handling complaints.
- Understand your own perspective and customer perspective
- Causes of customer dissatisfaction and complaints
- Complaints, stress that employees have to deal with
- Recognizing problems and ways to change your thinking
- Pressure management techniques

- 5 principles to control oneself from negotiations with customers
- Activities: Turn a bad experience into a good one.
- Intelligent control of emotions
- Knowing how to encourage yourself to solve problems
- Service heart that makes a difference
- The second view indicates the customer's problem.
- Emotion management activities
- Managing emotions that arise after work
- Politeness in tone and pronunciation
- Aimed at creating a happy working style.
- Opportunities behind problems when customers complain

Instructor Prasert Sukpaiboonkul

▪ อัตราค่าลงทะเบียน/ท่าน

(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ค่าสัมมนา ราคาท่านละ	3,900	273	(117)	4,056

แบบฟอร์มการลงทะเบียน

หลักสูตร การสื่อสารและการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้าอย่างมืออาชีพ

ส่งมาที่ email : ptstraining3@gmail.com หรือ info.ptstraining@gmail.com

บริษัท _____

ที่อยู่ออกไปกำกับภาษี _____

_____ รหัสไปรษณีย์ _____

Tax ID _____ สาขา _____

ชื่อผู้ประสานงาน (HR) _____ โทรศัพท์ _____ ต่อ _____

Fax: _____ E-mail: _____

วันสัมมนา _____

3. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ _____

E-mail: _____

4. ชื่อ-นามสกุล (ภาษาไทย) _____

ตำแหน่ง: _____ มือถือ: _____

E-mail: _____