5 สิงหาคม 2568...การเจรจาเพื่อสร้างความพึงพอใจและลดข้อร้องเรียนจากลูกค้า



วันที่ 5 สิงหาคม 2568 โรงแรมจัสมินซิตี้

การบริการ คือ **“จุดยุทธศาสตร์หนึ่ง”** ของความสำเร็จทางธุรกิจ และในทางกลับกันก็อาจจะกลายเป็น “จุดเปราะบางหนึ่ง” สู่ความสูญเสียของธุรกิจได้เช่นกัน เนื่องด้วยงานบริการเป็น **“ด่านหน้า”** ที่จะมีโอกาสถูกลูกค้า “เชิดชู” หรือ “ชิงชัง” เพราะทุก "จุดสัมผัส" ในวงจรธุรกิจ คือ "จุดพิสูจน์" วัดความจริงใน "การเชื่อมต่อ" ว่าองค์กรนั้น "มีความเป็นเลิศ" หรือ "มีความเป็นรอง" ในการบริการหรือไม่เพียงใด และเสี้ยวเวลาแห่งความจริงในงานบริการ (The Moment of Truth in Service) จึงเป็น **"บททดสอบ"** การจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อเปลี่ยนจากการตำหนิ ต่อว่าหรือร้องเรียนให้กลายเป็นคำชื่นชม (Change the Complaint to the Compliment, You can) จากการเรียนและเล่นกิจกรรมที่เราออกแบบและพัฒนามาใช้ในการรับมือกับสถานการณ์ที่ยุ่งยากในงานบริการที่มีประสิทธิภาพ ส่งต่อให้ท่านนำกลับไปใช้ในการทำงานในองค์กรของท่านด้านการบริการ

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้เข้าอบรม.....

- มีหลักการและเทคนิคในการสื่อสารเจรจากับลูกค้าอย่างมีประสิทธิผล
- ฝึกปฏิบัติทักษะที่เกิดจากการทำตามขั้นตอนเทคนิคการสื่อสารต่างๆ นำไปประยุกต์ใช้ได้ในงานบริการลูกค้า
- ฝึกปฏิบัติทักษะในการจัดการกับสถานการณ์ที่ยุ่งยากและรับมือกับความไม่พึงพอใจจากลูกค้า

หัวข้อฝึกอบรม

• 4 ธาตุ : ส่วนประกอบที่ครบของ "ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า" เมื่อต้อง "เจรจาสื่อสารกับลูกค้า"

1. ใจ : มีทัศนคติเชิงบวก - แม้ลูกค้าผิด และเราต้องปฏิบัติงานอย่างถูกต้องเสมอทุกกรณีด้วยใจ
2. วจี : อะไรที่ควรพูดออกไป - ภาษาเข้าหู มิใช่ภาษาแทงใจหรือพูดไม่เข้าหู
3. ท่าที : แบบไหนที่ใช้สื่อสารกับลูกค้า ด้วยความสุภาพ

4. สีหน้า : ควรแสดงออกอย่างไร – ให้เหมาะกับสถานการณ์ที่เผชิญอยู่

• **4C. :** คุณสมบัติของผู้ทำหน้าที่การบริการลูกค้า โดยการใช้ **LIB-PQRS Techniques**** เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร

1. นักสื่อสาร (**C**ommunicator)
2. นักกำกับการสนทนา (**C**onductor)
3. นักมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา (**C**oordinator)
4. นักโน้มน้าว (**C**onvincer)

• ระดับของความคาดหวังจากลูกค้า

1. ระดับเกินความคาดหวัง (**B**eyond Expectation Level) : รู้ได้อย่างไร
2. ระดับตรงความคาดหวัง (**B**alance Expectation Level): รู้ได้อย่างไร
3. ระดับต่ำกว่าความคาดหวัง (**B**elow Expectation Level): รู้ได้อย่างไร
4. ระดับผิดความคาดหวัง (**B**ad Expectation Level) : รู้ได้อย่างไร

• ระดับของข้อร้องเรียนจากลูกค้า

1. ระดับข้อเสนอแนะ : ควรรับมืออย่างไร
2. ระดับตำหนิ : ควรรับมืออย่างไร
3. ระดับร้องเรียน : ควรรับมืออย่างไร
4. ระดับฟ้องร้อง : ควรรับมืออย่างไร

• **7P.** วิธีการค้นหาสาเหตุของข้อร้องเรียน

- **P**eople = ผู้ให้บริการ
- **P**eriod of waiting = เวลารอคอย
- **P**roduct = ตัวผลิตภัณฑ์
- **P**rocess = กระบวนการ
- **P**artner = หน่วยงานถัดไป / ผู้เกี่ยวข้อง
- **P**araphernalia = เครื่องมือ อุปกรณ์
- **P**olicy = นโยบาย

• **เทคนิคเชิงจิตวิทยาในการฟังเพื่อแยกแยะปัญหา 3 ประเภท**

- ฟังเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Opinion Finding Listening)
- ฟังเพื่อรับรู้ความรู้สึก (Feeling Finding Listening)
- ฟังเพื่อค้นหาความจริง (Fact Finding Listening)

• เทคนิคการรับมือกับคำต่อว่า ข้อร้องเรียนลูกค้าด้วย **Take HEAT by "H-E-A-R-T" Steps**

- ***H*ear them out** ตั้งใจฟัง "ปัญหา" และ "ความรู้สึก" ของลูกค้า ณ ขณะนั้นให้ออก
- ***E*mpathy** ให้แสดงความเห็นใจลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องประสบมา

- ***A*pologize** กล่าว “คำขอโทษ” ลูกค้าด้วยความจริงใจ
- ***R*esponse** แสดงความรับผิดชอบ ด้วยการ “ตอบสนอง” การแก้ปัญหาให้ลูกค้า
- ***T*hank you** กล่าว “คำขอบคุณ” ลูกค้าที่ให้โอกาสเราได้แก้ตัวในข้อผิดพลาดและที่ได้รับทราบถึงปัญหาที่สร้างความผิดหวังแก่ลูกค้าในบริการที่ได้รับ

• 4 ช่องทาง : การจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า ทำอย่างไรจึงได้ประสิทธิผล

1. Fact to Fact : เจรจาอย่างไร ลูกค้าจึงพึงพอใจ
2. Ear to Ear : เจรจาอย่างไร ลูกค้าจึงประทับใจ
3. Letter : เขียนอย่างไร ลูกค้ายุติ
4. Social Medias : ตอบโต้ / แถลงข่าวอย่างไร ลูกค้ายอมรับและสังคมชื่นชม

• **4R.** : หลักในการสนองตอบลูกค้าที่เกิดจากการร้องเรียน

1. **R**esult = ผลลัพธ์
2. **R**ecovery = สิ่งชดเชย
3. **R**eason = ให้เหตุผล
4. **R**elationship = รักษาความสัมพันธ์

วิธีการฝึกอบรม : บรรยายนำ กิจกรรม เกม บทบาทสมมติ ชมวิดีโอคลิป ถกอภิปราย และฝึกปฏิบัติ

เหมาะสำหรับ : พนักงานบริการที่ต้องการพัฒนาทักษะการเจรจากับลูกค้าให้มีประสิทธิผลดียิ่งขึ้น

วิทยากร **อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวี**

การศึกษา

- ปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปริญญาตรี จิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโอสถสภา
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม กลุ่มบริษัทเครือยูคอม
- ฯลฯ

ผู้ที่ควรเข้ารับการอบรม : ผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้าแผนกทุกคนทุกระดับในองค์กร

วิธีการอบบรม การบรรยาย ประกอบการจัดทำ Workshop เชิงปฏิบัติการ เพื่อการนำไปใช้จริง

วิธีการฝึกอบรม:

- บรรยายนำ กิจกรรม เกม บทบาทสมมติ ชมวิดีโอคลิป ถกอภิปราย และฝึกปฏิบัติ

ระยะเวลาการฝึกอบรม:

- 1 วัน

เหมาะสำหรับ:

- พนักงานบริการที่ต้องการพัฒนาทักษะการเจรจากับลูกค้าให้มีประสิทธิผลดียิ่งขึ้น

วิทยากร : อาจารย์พรเทพ ฉันทนาวี (ประวัติตามเอกสารแนบ)

ประสบการณ์ทำงาน

- ผู้อำนวยการหลักสูตรพัฒนานักขาย บริษัท มหวัฒน์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด
- ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริษัท ทีซีซี แคปปิตอล กรุ๊ป
- ที่ปรึกษาและวิทยากรด้านทรัพยากรบุคคล
- ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมการตลาดและการขาย เครือโอสถสภา
- ฯลฯ

- **อัตราค่าลงทะเบียน**
- **(รวมค่าเอกสาร อาหารกลางวัน และอาหารว่างตลอดการสัมมนา)**

ค่าอบรม	ราคาก่อน VAT	VAT 7%	ภาษีหัก ณ ที่จ่าย 3%	ราคาสุทธิ
ราคาท่านละ	3,900	273	(117)	4,056
สมัคร 3 ท่านๆละ	3,500	245	105	3,640

ทุกหลักสูตร “มอบวุฒิบัตร ใบรับรองจากสถาบันโปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

ทุกหลักสูตร “มอบวุฒิบัตร ใบรับรองจากสถาบันโปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น

วิธีการชำระเงิน:

1. โอนผ่านบัญชีธนาคาร ดังนี้
   1.1 ธนาคารกสิกรไทย บัญชีสะสมทรัพย์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เลขที่ 148-3638368
   ชื่อบัญชี บจก.โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น
   และแฟ็กซ์ใบ Pay-in และหนังสือรับรองหัก ณ ทีจ่าย (ถ้ามี) ที่ info.ptstraining@gmail.com
   พร้อมระบุชื่อบริษัทของท่าน และชื่อหลักสูตร
   1.2 ชำระด้วยเช็คบริษัท สั่งจ่าย บริษัท โปรเฟสชั่นแนล เทรนนิ่ง โซลูชั่น จำกัด (Professional Training Solution Co .,Ltd

รายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ: คุณอรัญญา 080-2545660
Professional Training Solution
Tel 02-1753330, 086-6183752
www.ptstraining.in.th Email: info.ptstraining@gmail.com, ptstraining3@gmail.com

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง
(พระราชกฤษฎีกาฉบับที่ 437 ใช้ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป)

แบบฟอร์มการลงทะเบียน

การเจรจาเพื่อสร้างความพึงพอใจและลดข้อร้องเรียนจากลูกค้า

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

บริษัท_____

ที่อยู่ออกใบกำกับภาษี_____

_____

รหัสไปรษณีย์_____TAX ID_____

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: _____

หมายเหตุ

กรณียกเลิกการเข้าสัมมนากรุณาแจ้งล่วงหน้า 7 วันก่อนวันสัมมนา มิฉะนั้นจะต้องชำระ 30% ของราคาค่าสัมมนา

ค่าฝึกอบรม สามารถหักค่าใช้จ่ายทางภาษีนิติบุคคลได้ 200% ของค่าใช้จ่ายจริง

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