

เรียน
ออนไลน์

ผ่านโปรแกรม



www.hrcenter.co.th

เทคนิคการบริหาร ความคาดหวัง ของลูกค้ำ

ในสถานการณ์โควิด-19



หลักการและเหตุผล

การจัดการคำร้องเรียนของลูกค้ำให้ราบรื่นมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีโรคระบาดโควิด-19

ทั้งนี้เพราะในสถานการณ์ดังกล่าว องค์กรต่างต้องปรับกระบวนการทำงานใหม่ทั้งที่เป็นการทำงานที่ Office ตลอดจน Work from Home ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้ำได้ไม่มากนัก

ความรู้และความเข้าใจในเทคนิคการจัดการความคาดหวังตลอดจนการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้ำอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งต่อผู้มีส่วนที่บริการลูกค้ำโดยตรง

วัน เวลา และสถานที่

วันเสาร์ที่ 16 ตุลาคม 2564

เวลา 13.30-16.30 น. (เปิด Login 12.30 น.)



วิทยากร

อาจารย์ธีรพัฒน์ ฐิธักดี

- วิทยากรผู้เชี่ยวชาญงานบริการ และการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้ำ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้ำที่มีต่อสินค้าและบริการของเราในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ว่ามีอะไรบ้าง และมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างไร
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้เทคนิคและวิธีการในการบริหารความคาดหวังของลูกค้ำ รวมถึงการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้ำที่ดีและไม่ดีในกรณีศึกษาต่าง ๆ และเปรียบเทียบกับแนวทางในการจัดการขององค์กร
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้เทคนิค เครื่องมือ และขั้นตอนในการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้ำอย่างมืออาชีพ รวมถึงทักษะอื่น ๆ ที่ช่วยให้การจัดการคำร้องเรียนมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการแสดง ความรับผิดชอบ การจัดการอารมณ์ และคุณภาพเสียง เป็นต้น
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกวิเคราะห์จากกรณีศึกษาจริง โดยใช้เทคนิคที่ได้เรียนรู้ในหลักสูตรนี้ พร้อมแนะแนว วิธีการป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนจากลูกค้ำขึ้นอีกในอนาคต

อัตราค่าอบรมท่านละ

สมาชิก 1,200 บาท + VAT 84 รวม 1,284 บาท / บุคคลทั่วไป 1,700 บาท + VAT 119 รวม 1,819 บาท
กรุณาชำระค่าฝึกอบรมภายในวันที่ 9 ต.ค. 2564 เพื่อรับเอกสารก่อนการบรรยาย



หัวข้อการฝึกอบรม

13.30 – 14.00 u.

การบริหารความคาดหวังของลูกค้ำ

- การบริหารความคาดหวังของลูกค้ำคืออะไร
- ในสถานการณ์โควิด-19 อะไรที่เราทำให้ลูกค้ำได้ อะไรคือข้อจำกัด
- เมื่อลูกค้ำคาดหวัง ลูกค้ำต้องสมหวัง หากไม่สมหวัง จะเกิดอะไรขึ้น (การร้องเรียนจะตามมา)

14.00 – 14.30 u.

การจัดการคำร้องเรียนของลูกค้ำ – ที่มาและสาเหตุ

- ทำไมลูกค้ำถึงร้องเรียน!!!
- โควิด-19 ไม่ใช่ข้ออ้างสำหรับลูกค้ำ
- ข้อดีและข้อเสียจากการที่ลูกค้ำร้องเรียนมีอะไรบ้าง
- **กรณีศึกษา** จะสื่อสารอย่างไรเวลาลูกค้ำร้องเรียน
- **กรณีศึกษา** เทคนิคการจัดการคำร้องเรียนแบบไหนดี แบบไหนใช้ไม่ได้ (ใช้ชื่อบริษัทสมมติ)

14.30 – 14.45 u.

พักเบรก

14.45 – 16.30 u.

เทคนิค เครื่องมือ และขั้นตอนในการจัดการ คำร้องเรียนของลูกค้ำอย่างมืออาชีพ

(คิดค้นจากประสบการณ์ของวิทยากรเอง)

- รับฟัง เข้าใจ รับผิดชอบ
- เทคนิคการจัดการด้านอารมณ์ของลูกค้ำ
- เทคนิคการเสนอตัวเข้าดูแลลูกค้ำ
- สคริปต์ที่ควรใช้ในการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้ำ
- ทักษะอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้ำ ได้แก่ การทำความเข้าใจลูกค้ำ การจัดการอารมณ์ ทักษะ การฟัง การมีสติและสมาธิ การแก้ปัญหาและตัดสินใจ คุณภาพเสียง น้ำเสียง การรักษามารยาทของผู้ให้บริการ ความอดทน การตรงต่อเวลา และการแสดงความรับผิดชอบ *** อย่าใช้ข้ออ้างในการสื่อสารกับลูกค้ำ ***

Workshop: จากกรณีศึกษาที่เคยเกิดขึ้นจริงในบริษัท วิเคราะห์จากตัวเราเอง อะไรที่เราทำได้ดี อะไรที่ควรพัฒนา

บทสรุปของการจัดการคำร้องเรียน

- แนวทางที่จะป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนขึ้นอีกในอนาคต
- แผนพัฒนาตนเองในการจัดการคำร้องเรียน

หลักสูตรฝึกอบรมออนไลน์ “เทคนิคการบริหารความคาดหวังของลูกค้ำในสถานการณ์โควิด-19” (วันที่ 16 ต.ค. 2564)

1. *ชื่อ-นามสกุล	2. *ชื่อ-นามสกุล
*ตำแหน่ง	*ตำแหน่ง
E-mail มือถือ	E-mail มือถือ
*ข้อมูลนี้อาจเปิดเผยให้กับวิทยากรเพื่อประโยชน์ในการปรับหลักสูตรให้เหมาะกับผู้เรียน	
ชื่อและที่อยู่บริษัทสำหรับออกใบกำกับภาษี	
บริษัท	เลขประจำตัวผู้เสียภาษี..... สาขา
ที่อยู่	
ประเภทธุรกิจ..... โทรศัพท์	ต่อ..... โทรสาร.....
ผู้ติดต่อ	E-mail มือถือ

กรุณาชำระค่าฝึกอบรมก่อนวันงาน

โอนเงิน หรือเช็คขีดคร่อมในนาม บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด หรือ HR Center Co., Ltd.

• ธนาคารกรุงไทย เลขที่ 2403005727 • ธนาคารไทยพาณิชย์ เลขที่ 0802359647 • ธนาคารกรุงศรีอยุธยา เลขที่ 3071269091

ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน (ถ้ามี) ผู้โอนเงินจะต้องเป็นผู้ชำระที่ธนาคาร

• เมื่อชำระแล้ว โปรด e-mail สำเนาใบโอนเงิน โดยระบุชื่อองค์กร ชื่อหลักสูตร มาที่บริษัทฯ ก่อนวันฝึกอบรม

• เอกสารหักภาษี ณ ที่จ่าย **ตัวจริง** กรุณาส่งไปรษณีย์ลงทะเบียนมาให้ก่อนวันอบรม

บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

52/37 ซอยกรุงเทพกรีฑา 15 ถนนกรุงเทพกรีฑา แขวงทับช้าง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10250

เลขที่ประจำตัวผู้เสียภาษี 0105540023934

หมายเหตุ กรณีหลักสูตรยืนยันการจัดอบรมแล้ว บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่คืนเงินในทุกกรณี

สนใจสมัครสมาชิกหรือสำรองที่นั่ง public1.hrcenter@gmail.com โทรศัพท์ (02) 736-2245-7 โทรสาร (02) 736-0470-1
อัตราค่าฝึกอบรมรวมเอกสารแล้ว (ราคาต่อ 1 ท่าน)