

เรียน
ออนไลน์

ผ่านโปรแกรม



www.hrcenter.co.th

เทคนิคการจัดการ

ข้อร้องเรียน ของลูกค้า

ในสถานการณ์โควิด-19



หลักการและเหตุผล

การจัดการคำร้องเรียนของลูกค้าให้ราบรื่นมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีโรคระบาดโควิด-19

ทั้งนี้เพราะในสถานการณ์ดังกล่าว องค์กรต่างต้องปรับกระบวนการทำงานใหม่ทั้งที่เป็นการทำงานที่ Office ตลอดจน Work from Home ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการตอบสนองของความต้องการของลูกค้าได้ไม่มากนัก

ความรู้และความเข้าใจในเทคนิคการจัดการความคาดหวัง ตลอดจนการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ จึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งต่อผู้มีส่วนให้บริการลูกค้าโดยตรง

วัน เวลา และสถานที่

วันเสาร์ที่ 22 มกราคม 2565

เวลา 09.00-12.00 น. (เปิด Login 08.00 น.)



วิทยากร

อาจารย์ธีรพัฒน์ รุ่งรักดี

- วิทยากรผู้เชี่ยวชาญงานบริการ และการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของเราในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ว่ามีอะไรบ้าง และมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างไร
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้เทคนิคและวิธีการในการบริหารความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้าที่ดีและไม่ดีในกรณีศึกษาต่าง ๆ และเปรียบเทียบกับแนวทางในการจัดการขององค์กร
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้เทคนิค เครื่องมือ และขั้นตอนในการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ รวมถึงทักษะอื่น ๆ ที่ช่วยให้การจัดการคำร้องเรียนมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการแสดง ความรับผิดชอบ การจัดการอารมณ์ และคุณภาพเสียง เป็นต้น
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกวิเคราะห์จากกรณีศึกษาจริง โดยใช้เทคนิคที่ได้เรียนรู้ในหลักสูตรนี้ พร้อมแนะนำวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนจากลูกค้าขึ้นอีกในอนาคต

อัตราค่าอบรมท่านละ

สมาชิก 1,200 บาท + VAT 84 รวม 1,284 บาท / บุคคลทั่วไป 1,700 บาท + VAT 119 รวม 1,819 บาท
กรุณาชำระค่าฝึกอบรมภายในวันที่ 15 ม.ค. 2565 เพื่อรับเอกสารก่อนการบรรยาย



หัวข้อการฝึกอบรม

09.00 – 10.30 u.

การบริหารความคาดหวังของลูกค้ำ

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

การจัดการคำร้องเรียนของลูกค้ำ – ที่มาและสาเหตุ

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

10.30 – 10.40 u.

พักเบรก

10.40 – 12.00 u.

เทคนิค เครื่องมือ และขั้นตอนในการจัดการ คำร้องเรียนของลูกค้ำอย่างมืออาชีพ

(คิดค้นจากประสบการณ์ของวิทยากรเอง)

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

Workshop: จากกรณีศึกษาที่เคยเกิดขึ้นจริงในบริษัท วิเคราะห์จากตัวเราเอง อะไรที่เราทำได้ อะไรที่ควรพัฒนา

บทสรุปของการจัดการคำร้องเรียน

- แนวทางที่จะป้องกันไม่ให้เกิดการร้องเรียนขึ้นอีกในอนาคต
- แผนพัฒนาตนเองในการจัดการคำร้องเรียน

หลักสูตรฝึกอบรมออนไลน์ “เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้ำในสถานการณ์โควิด-19” (วันที่ 22 ม.ค. 2565)

1. *ชื่อ-นามสกุล 2. *ชื่อ-นามสกุล
*ตำแหน่ง *ตำแหน่ง
E-mail มือถือ

*ข้อมูลนี้อาจเปิดเผยให้กับวิทยากรเพื่อประโยชน์ในการปรับหลักสูตรให้เหมาะกับผู้เรียน

ชื่อและที่อยู่บริษัทสำหรับออกไปกำกับภาษี

บริษัท เลขประจำตัวผู้เสียภาษี สาขา
ที่อยู่
ประเภทธุรกิจ โทรศัพท์ ต่อ โทรสาร
ผู้ติดต่อ E-mail มือถือ

กรุณาชำระค่าฝึกอบรมก่อนวันงาน

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

• ธนาคารกรุงเทพ เลขที่ 2403005727 • ธนาคารไทยพาณิชย์ เลขที่ 0802359647 • ธนาคารกรุงศรีอยุธยา เลขที่ 3071269091

ค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน (ถ้ามี) ผู้โอนเงินจะต้องเป็นผู้ชำระที่ธนาคาร

• เมื่อชำระเงินแล้ว 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